

MESTRADO

PSICOLOGIA DE REABILITAÇÃO PSICOSSOCIAL E SAÚDE MENTAL

RELAÇÃO TRABALHO-FAMÍLIA NA AVIAÇÃO COMERCIAL: REVISÃO DA LITERATURA

Ana Filipa Pinto Leite dos Santos

M

2016



RELAÇÃO TRABALHO-FAMÍLIA NA AVIAÇÃO COMERCIAL: REVISÃO DA LITERATURA

Ana Filipa Pinto Leite dos Santos

Junho 2016

Dissertação apresentada no Mestrado em Temas de Psicologia, área de Psicologia de Reabilitação Psicossocial e Saúde Mental, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora Cristina Queirós (FPCEUP).

AVISOS LEGAIS

O conteúdo desta dissertação reflete as perspectivas, o trabalho e as interpretações do autor no momento da sua entrega. Esta dissertação pode conter incorreções, tanto conceptuais como metodológicas, que podem ter sido identificadas em momento posterior ao da sua entrega. Por conseguinte, qualquer utilização dos seus conteúdos deve ser exercida com cautela.

Ao entregar esta dissertação, o autor declara que a mesma é resultante do seu próprio trabalho, contém contributos originais e são reconhecidas todas as fontes utilizadas, encontrando-se tais fontes devidamente citadas no corpo do texto e identificadas na secção de referências. O autor declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade industrial.

AGRADECIMENTOS

À minha família e amigos pelo apoio incondicional. À companhia de aviação na qual trabalho, por me permitir conciliar estas duas paixões, a aviação e a Psicologia. Aos colegas de mestrado, companheiros de percurso e fonte motivacional.

RESUMO

O tema da conciliação trabalho-família surge com maior pertinência e relevância no decorrer dos anos 40, muito provavelmente devido à integração num mercado de trabalho tradicionalmente masculino, do sexo feminino. Apesar do tema em análise ser investigado noutros grupos profissionais, existe uma grande lacuna no Pessoal Navegante de Cabine e Técnico, cuja atividade se caracteriza por horários e turnos irregulares, bem como permanente inconstância de calendarização de atividades.

Este estudo tem como objetivo conhecer a relação trabalho-família na aviação comercial, através de uma revisão da literatura.

Foram efetuadas várias pesquisas em bases de dados bibliográficas e com diferentes equações de palavras-chave, obtendo-se em Janeiro de 2016 um total de 10 artigos, publicados entre 1984 e 2015, que foram analisados detalhadamente quanto ao tema, método e resultados.

De uma forma geral, concluímos que segundo os estudos analisados a profissão em causa possui fatores e características bastante idiossincráticas, com alterações na consciência e evolução daquela que foi a noção da profissão enquanto carreira durante o seu início. Destes aspetos peculiares resultam estratégias de conciliação de trabalho família característicos, com particular ênfase em fatores como a irregularidade de escalas e calendarização de atividades, de forma a que seja dada mais importância à qualidade versus quantidade. Verificou-se também que a maioria dos problemas associados ao desempenho da profissão é de cariz psicológico e que maiores níveis de stress estão relacionados precisamente com este conflito trabalho-família.

Palavras-chave: Conciliação trabalho-família; Aviação comercial; Assistente de bordo; Revisão da literatura.

ABSTRACT

The theme of work-family conciliation comes with greater relevance and importance during 40 decade, most likely due to the integration of female workers in the labour market, traditionally occupied by male workers. Despite the theme under review being investigated in other professional groups, there is a wide gap in the cockpit and cabin crew professionals, whose activity is characterized by irregular shifts and schedules as well as permanent fickleness of scheduled activities.

This study aims to know work-family interface in commercial aviation, through a review of the literature.

Several literature searches were conducted on different bibliography databases and with different keyword equations, obtaining in January 2016 a total of 10 articles/papers, published between 1984 and 2015, which were analyzed in detail considering the topic, method and results.

In general, we found that according to the analyzed papers, this professional activity has factors and idiosyncratic characteristics, with changes in awareness and evolution of what was the notion of profession while career since its beginning. From these peculiar aspects resulted specific conciliation strategies of family and work, with particular emphasis on factors such as irregularity of work schedules and the subsequent schedule of social activities, given more importance to the quality versus quantity. It was also verified that most of the problems associated with the performance of the profession are psychological and that higher levels of stress are related precisely with this work-family conflict.

Keywords: Work-family interaction; Commercial aviation; Flight attendant; Literature review.

RÉSUMÉ

Le thème de la conciliation travail-famille est vue ayant une grande pertinence et importance au cours de la décade de 40, peut-etre en raison de l'intégration au marché du travail, traditionnellement masculin, des femmes. Malgré le thème soit étudié dans certains groupes professionnels, il y a un grand écart dans les personnel navigant comercial y le personnel navigant technique dont l'activité se caractérise par des horaires et fluctuations irrégulières et par une permanent inconstance du plan d'activités.

Cette étude veut connaitre l'interface travail-famille dans l'aviation commerciale, à travers une revue de la littérature.

Plusieurs recherches ont été faites dans les bancs de donnés de publications scientifiques, avec des équations de différents mots clés, obtenant en janvier 2016 un total de 10 articles, publiés entre 1984 et 2015, qui ont été analysées en détail dans ce qui concerne le thème, la méthode et les résultats.

En général, nous avons vérifié que, selon des études analysées la profession en question a des caractéristiques uniques, avec des changements dans la conscience et l'évolution de ce qui était la notion de profession transformée en carrière lors de sa création. A cause de ces aspects particuliers, résultent des stratégies de conciliation familiale caractéristiques, avec un accent particulier sur des facteurs tels que l'irrégularité des horaires et du calendrier des activités, en donnant plus d'importance à la qualité contre la quantité. Il a été vérifié, également, que la plupart des problèmes liés à l'exercice de la profession sont psychologiques et que des niveaux plus élevés de stress sont liés précisément à ce conflit travail-famille.

Mots-clés: Conciliation travail-famille; Aviation commerciale; Agent de bord; Revue de la littérature.

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Conceito e evolução da relação trabalho-família	2
1.2. Modelos explicativos e estudos realizados	5
1.3. Pessoal Navegante de Cabine: descrição de funções	14
 2. MÉTODO	 16
 3. RESULTADOS	 20
 4. DISCUSSÃO	 31
 5. CONCLUSÃO	 36
 6. REFERÊNCIAS	 37

1.INTRODUÇÃO

O tema da conciliação trabalho-família surge com maior pertinência e relevância no decorrer dos anos 40, muito provavelmente devido à integração num mercado de trabalho tradicionalmente masculino, do sexo feminino. Tal prender-se-á com fatores históricos, políticos e económicos, tais como as revoluções industriais de finais do século XIX e inícios do século XX, assim como as duas guerras mundiais que ocorreram em inícios do século passado. Estas ocorrências implicaram a ausência de mão-de-obra masculina aliada a uma necessidade de manutenção de níveis de produção industriais que permitissem satisfazer quer as necessidades da população quer as necessidades bélicas dos países envolvidos. Com a integração das mulheres no mercado de trabalho surgem então conflitos na conciliação destas duas áreas fundamentais: a família e o trabalho. Além disso, e não limitando esta questão a uma questão de género, apesar de lhe estar intimamente ligada como veremos posteriormente, também a partir dos anos 40 surge uma maior preocupação com questões como a motivação, a satisfação e a produtividade que estarão intimamente ligadas também à capacidade de conciliar as esferas trabalho-família, sendo desta forma fundamental perceber de que forma ambas se influenciam.

Enquanto profissional na área da aviação comercial e estando ciente das limitações e das mais-valias que este tipo de profissão engloba, consideramos que seria relevante perceber como é feita esta conciliação trabalho-família por profissionais que não se caracterizam apenas por horários e turnos irregulares, mas que cuja profissão é ainda caracterizada por uma permanente inconstância de calendarização de atividades, uma vez que os horários e até locais de trabalho ou estadias poderão ser alteradas a menos de 48 horas do horário de apresentação para o serviço.

Como tal, pretende-se neste estudo conhecer a relação trabalho-família na aviação comercial, e, dada a dificuldade em obter autorizações em tempo útil para se efetuar um estudo empírico cujo questionário chegou a ser construído, bem como realizadas algumas entrevistas, optou-se por uma revisão da literatura. Para atingir este objetivo, começamos por abordar o conceito e evolução da relação trabalho-família, os principais modelos explicativos e estudos realizados, assim como uma breve descrição das funções em análise. Posteriormente elaboramos sobre o método usado para recolha dos artigos em análise, principais resultados, terminando com discussão sobre os mesmos e principais conclusões.

1.1. Conceito e evolução da relação trabalho-família

A temática da relação trabalho-família enquanto alvo de investigação surge nas décadas de 1930 e 1940, de acordo com a pesquisa efectuada por Barling e Sorensen (1997). Estas investigações iniciais culminaram na década de 1950, tendo como conclusão geral a relação interdependente entre os papéis e funções de trabalho e a família, concluindo-se assim que seria o trabalho a influenciar a dinâmica familiar muito mais do que a relação inversa (Pereira et al., 2014; Pereira, 2016).

De acordo com Hall (in Gutek, Searle & Klepa, 1991), no decorrer da década de setenta estava claramente assumida a ideia de que homens e mulheres experienciavam de forma diferente os seus papéis e funções de trabalho e de família. De uma forma geral, as mulheres eram alvo, por parte da sociedade da altura, de uma série de expectativas, pelas quais deveriam desempenhar simultaneamente, e de forma adequada, os papéis associados ao desempenho da sua função profissional, sem nunca descurar o seu papel de mães e esposas. No decorrer de 1980 e 1990 as dinâmicas familiares foram mudando, já que aumentou de forma considerável o número de casais de duplo rendimento e mães trabalhadoras. Barling e Sorensen (1997) referem que vários autores e investigadores se dedicaram ao estudo desta temática e, atualmente, sabe-se que ambas as esferas se influenciam mutuamente, tanto de forma positiva como negativa.

Para Drew, Emerek e Mahon (1998), o conceito de família nuclear no contexto da União Europeia foi alvo de muitas mudanças. Inicialmente, a família nuclear era composta pelo casal com crianças em que apenas o membro de sexo masculino possuía um trabalho remunerado. Na actualidade, e cada vez mais, a estrutura familiar é caracterizada pela existência de um ou dois adultos, com dependentes, mas em que ambos possuem um trabalho remunerado. Estas alterações na estrutura familiar vêm por sua vez causar alterações a nível das dinâmicas e papéis familiares. Contudo, as autoras referem que a redistribuição da responsabilidade económica não foi acompanhada por uma redistribuição das responsabilidades domésticas. Também nos EUA se assistiu a uma mudança de paradigma e segundo Dinnerstein (1992), não existe já na década de noventa uma tão forte pressão ideológica para que as mulheres sejam reconhecidas somente através do casamento. Cada vez mais as mulheres preferem casar-se mais tarde e manter-se solteiras, assim como também se verifica um aumento no número de divórcios. As mulheres encaram crescentemente as suas carreiras como uma parte fundamental e indispensável da sua identidade e auto-definição. Contudo, o casamento e o papel de mãe não estão completamente excluídos e representam ainda uma importante parte da sua realização

enquanto mulheres. Dinnerstein (1992) refere ainda que as opções tomadas no contexto de evolução de carreira são analisadas de forma muito diferentes por indivíduos do sexo masculino e feminino, pois enquanto os homens consideram que a as opções de carreira têm prioridade, as mulheres analisam o impacto que toda e qualquer opção de carreira possa vir a ter na sua vida familiar, e só após essa análise decidem.

Mulvaney, McNall e Morrissey (2011) co-substanciam a ideia referida pela autora anterior no que concerne às alterações na força de trabalho nos EUA, referindo que o número de mulheres com dependentes no mercado de trabalho tem aumentado substancialmente. Consequentemente, o número de estudos relativos ao desempenho de múltiplos papéis na esfera familiar e do trabalho tem vindo também a aumentar, pois ainda que esta relação trabalho-família possa gerar conflito no desempenho dos vários papéis associados a estas esferas, pode também gerar ganhos quando existe uma influência positiva de uma das esferas.

Por sua vez, Namayandeh, Juhari e Yaacob (2011) postulam que o trabalho desempenhado por indivíduos de sexo feminino, quer na sua esfera familiar quer na esfera profissional, possui exigências e deveres bastante específicos. Estas esferas funcionam como um sistema e qualquer alteração ou disfunção numa das áreas do sistema vai, consequentemente, ter o seu efeito na outra área. Como tal, chamam a atenção para a relevância do estudo destas esferas como partes integrantes e interdependentes de um mesmo sistema, sendo que só assim se poderão entender as especificidades e as relações que se podem estabelecer entre as mesmas. Além disso, reforçam a importância de se replicarem estudos nesta área noutros contextos, nomeadamente em países em desenvolvimento, com culturas e crenças (religiosas ou sociológicas) distintas.

Mulvaney, McNall e Morrissey (2011) referem a existência de duas perspectivas, em que a primeira defende a existência de um sem número de benefícios associados ao desempenho de ambos os papéis na esfera familiar e profissional. Contudo, a segunda perspectiva refere que a relação entre ambas é complexa, podendo, inclusive, ter efeitos adversos. Como consequência, os autores salientam a importância da compreensão da percepção das mulheres no que concerne aos seus papéis em ambos os contextos e na forma como esta percepção influencia a sua tomada de decisão relativamente ao contexto de trabalho. Salientam ainda a importância do estudo, quer dos aspectos positivos quer dos aspectos negativos, que a relação entre estas duas esferas pode implicar.

Também Edwards e Rothbard (2000) chamam a atenção para o facto de esta temática ter vindo a ser alvo de um número crescente de investigações. Como consequência,

verifica-se uma alteração na percepção da relação entre as duas esferas (familiar e profissional), já que, durante vários anos, estas foram vistas como áreas totalmente independentes e sem qualquer relação entre si. Contudo, com o aumento exponencial de estudos sobre esta temática, concluiu-se que, na realidade, estas áreas influenciam-se mutuamente. Como resultado, o estudo destas relações tornou-se fundamental para as organizações e famílias, em particular, e para a sociedade, em geral. Por exemplo, cada vez mais as organizações levam as suas actividades para além fronteiras, e, como tal, requerem colaboradores-chave que possam viajar e trabalhar em contexto internacional. Estas tarefas podem ter impacto nas relações familiares e levar a que os colaboradores se neguem a colaborar ou, inclusive, optem por se demitir, o que, por sua vez, compromete as operações globais da organização. De forma análoga, em muitas famílias é indispensável que ambos os membros do casal trabalhem, de forma a garantirem o bem-estar económico do seu agregado familiar. Face a este cenário, o aumento deste tipo de famílias leva a que as organizações sejam pressionadas a adoptar políticas amigas da família, que permitem a redução do absentismo e a rotatividade de pessoal.

Kreiner, Hollensbe e Sheep (2009) referem a importância deste tema na medida em que os investigadores dedicados à área da relação trabalho-família têm, com sucesso, vindo a encorajar as organizações, as famílias e os indivíduos a reconhecerem a importância de encontrar um equilíbrio entre as suas esferas profissionais e familiares. Esta área é, como tal, fundamental enquanto área de estudo, já que pretende que o indivíduo reconheça e encontre ferramentas que lhe permitam encontrar um equilíbrio entre estas duas áreas da sua vida tão intrinsecamente ligadas. Durante muitos anos as organizações foram insensíveis às necessidades familiares dos seus trabalhadores, contudo, cada vez mais, estes estudos pretendem contribuir para que as organizações compreendam a importância que estas necessidades representam. Durante muitos anos os investigadores centraram-se apenas no aspecto negativo desta relação, muitas vezes referido como o conflito entre o trabalho e a família. Este conflito trabalho/família refere-se a um conflito entre papéis desempenhados em ambas, em que as pressões associadas a ambos os domínios são mutualmente incompatíveis (Greenhaus & Beutell, 1985). Kreiner, Hollensbe e Sheep (2009) defendem agora a necessidade de encontrar e apontar soluções que visem o equilíbrio, já que para eles esta é uma das falhas dos estudos anteriores. É necessária uma maior compreensão acerca de como os indivíduos se adaptam e gerem estes conflitos, quais as estratégias individuais encontradas para gerir estas esferas, e quais as que funcionam de forma mais adequada.

Segundo Greenhaus e Parasuraman (1994) e Pereira (2016), é de particular importância reconhecer a direção da relação e do conflito pois vai-nos permitir inferir acerca da direção e efeito de um domínio no outro domínio. É de suma importância inferirmos acerca da direção da interferência do desempenho de um papel para que possamos concluir acerca da dinâmica da relação trabalho/família. Os autores defendem que a interferência do trabalho na família poderá possuir antecedentes e consequências diferentes da interferência da esfera familiar no trabalho, e que um papel irá sempre interferir com o outro, devido às simultâneas exigências de cada um.

De uma forma geral, verificamos que, durante muitos anos a esfera profissional foi tida como independente da esfera familiar, já que durante muitos anos a força de trabalho era claramente masculina. Contudo e após as Guerras Mundiais do século passado e das revoluções industriais, a força de trabalho foi sofrendo alterações, sendo que cada vez mais e mais mulheres passaram a integrar esta força de trabalho. Como consequência, e como resultado de estudos que tiveram o seu início nos anos 30 e 40, a esfera profissional passou a ser vista como estando relacionada com a esfera familiar. Posteriormente surgiram várias e diversas teorias para explicar a ligação que se estabelece entre as duas esferas, sobre as quais nos debruçaremos de seguida. Em síntese, os estudos mais recentes debruçam-se sobre a necessidade de procurar soluções que permitam um equilíbrio entre estas duas esferas, e que permitam a organizações e indivíduos obterem aquilo que de melhor estas duas esferas parecem ter para lhes oferecer.

1.2. Modelos explicativos e estudos realizados

Edwards e Rothbard (2000) e Young e Kleiner (1992) nos seus estudos sobre os mecanismos que ligam o trabalho e a família identificaram vários tipos de ligação entre o trabalho e a família: *spillover*, compensação, segmentação, expansão de recursos, congruência e conflito entre o trabalho e a família. Definem o conceito de trabalho como uma actividade instrumental que tem como objectivo fornecer bens e serviços que suportem a vida, em que o objectivo principal são as suas recompensas extrínsecas. Paralelamente, definiram família como indivíduos relacionados por laços biológicos, casamento, normas sociais ou adopção, e mecanismos de ligação como a relação entre o construto família e o construto trabalho.

No seu estudo, Edwards e Rothbard (2000) analisaram os mecanismos que ligam o trabalho e a família no sentido de clarificar qual a relação entre os construtos de família e de trabalho. Para os autores, o conceito de *spillover* refere-se às similaridades que os

efeitos do trabalho e da família possam ter um no outro. Estas similaridades são descritas em termos de efeitos no trabalho e na família quer sejam eles disposicionais, de valor, de capacidades e de comportamentos. Os autores referem a existência de duas versões de *spillover*, em que a primeira é descrita como um *spillover* positivo. No caso do *spillover* positivo, este implica uma associação positiva entre o trabalho e satisfação familiar. A segunda forma de *spillover* não representa um mecanismo de ligação, mas surge quando, por exemplo, um indivíduo manifesta fadiga resultante da sua actividade profissional em contexto familiar. Este tipo de *spillover* implica que uma experiência gerada num dos domínios está a ser transferida para o outro domínio. A existência de um mecanismo de ligação apenas pode ser observada quando o cumprimento de um determinado papel familiar não é cumprido devido ao estado espírito decorrente do domínio profissional. Segundo Young e Kleiner (1992), a teoria do *spillover* pressupõe ausência de uma separação entre as esferas profissional e familiar, e, como tal, o que sucede em contexto profissional irá, conseqüentemente, acontecer também em contexto familiar. De uma forma geral, as experiências e atitudes que tomamos no trabalho irão influenciar a forma como interagimos com as nossas famílias.

No que concerne aos mecanismos de compensação, são definidos (Edwards & Rothbard, 2000; Young & Kleiner, 1992) como esforços no sentido de obter satisfação num domínio através da procura de satisfação num outro domínio. Também no caso da compensação os autores referem a existência de duas formas distintas. Num primeiro caso, o indivíduo pode diminuir o seu grau de envolvimento no domínio menos satisfatório e aumentar o envolvimento no domínio potencialmente mais satisfatório. Este tipo de compensação pode ser resumido como a deslocação de fatores como a importância, tempo ou atenção de uma esfera menos compensatória para outra vista como potencialmente geradora de maiores níveis de satisfação. Em segundo lugar, um indivíduo pode responder a uma diminuição da satisfação num determinado domínio através da procura de recompensas noutra. Este tipo de compensação pode ainda ser subdividido em duas formas distintas: compensação suplementar, quando as recompensas que são insuficientes num domínio são procuradas no outro domínio, de forma a garantir recompensas cumulativas (e.g., um indivíduo com pouca autonomia num contexto, pode procurar exercê-la noutra contexto), e compensação reactiva, que surge quando, para contrariar as experiências indesejáveis num determinado domínio, o indivíduo procura experiências contrastantes numa outra esfera (e.g., dedicar-se intensivamente ao trabalho de forma a evitar pensar nos problemas familiares). Enquanto a compensação suplementar é resultado de experiências

positivas em número insuficiente, a compensação reactiva é resultado de experiências negativas. Contudo, ambas envolvem a procura de recompensas noutra domínio, envolvendo uma mudança no envolvimento do indivíduo.

A segmentação é a total separação entre trabalho e família, e como tal, os dois domínios não se afectam (Burke & Greenglass, 1987; Lambert, 1990; Zedeck, 1992; todos in Edwards e Rothbard, 2000). Uma vez que as funções adstritas ao contexto profissional versus o contexto familiar seriam de tal forma distintas, e com as suas próprias especificidades, não haveria outra forma de vê-las a não ser como totalmente independentes e que aquilo que experienciamos num contexto não irá afectar ou influenciar o outro contexto (Young & Kleiner, 1992). Contudo, este ponto de vista viria a ser contrariado por alguns investigadores que demonstraram que, na realidade, os domínios profissional e familiar se encontram mais profundamente ligados do que aquilo que os investigadores iniciais supunham.

No que se refere à teoria da expansão de recursos, os autores (Edwards & Rothbard, 2000; Young & Kleiner, 1992) definem a mesma como a transferência de recursos pessoais que são finitos, tais como tempo, atenção e energia, de um dos domínios para o outro. Esta expansão de recursos seria análoga às formas de compensação que implicam uma mudança na dedicação de tempo ou atenção entre domínios. Contudo, a diferença reside no facto de que, na compensação, a mudança implica uma insatisfação com um dos domínios, enquanto no caso da expansão de recursos apenas implica uma transferência de recursos entre domínios sem que exista uma condição de insatisfação pré-existente.

No que concerne à teoria da congruência, esta refere-se a uma similaridade entre trabalho e família, pressupondo a existência de uma terceira variável (personalidade, factores genéticos, estilos comportamentais, forças sociais e culturais), que age como uma causa comum aos dois domínios anteriores (Edwards & Rothbard, 2000). Distingue-se do spillover já que implica a existência dessa mesma terceira variável.

Relativamente à teoria do conflito entre o trabalho e a família, Edwards e Rothbard, (2000) definem-no como um conflito resultante das incompatibilidades entre as exigências resultantes dos papéis desempenhados no contexto profissional e familiar. trabalho e a família são ambientes incompatíveis, constituídos por normas e responsabilidades distintas. Como tal, para obter sucesso num dos ambientes, o indivíduo deverá estar disposto a abdicar de algo no cenário restante, o que poderá levar ao absentismo ou da falta de pontualidade no trabalho, como resultado de uma maior investimento no cenário família (Young & Kleiner, 1992). Desta forma, o cumprimento das exigências num dos domínios

implica a não satisfação das exigências do outro domínio. Grenhaus e Beuttel (1985) estudam as fontes de conflito entre o trabalho e a família, concluindo que o conflito entre o trabalho e a família surge: quando o tempo dedicado ao cumprimento das exigências de um determinado papel levam a que seja difícil cumprir as exigências do desempenho de um outro papel; a exigência de um papel leva a que não seja possível desempenhar de forma adequada um outro papel; os comportamentos específicos do desempenho de um determinado papel entram em conflito com os comportamentos de um outro papel.

Numa abordagem mais recente, é de referir a *boundary theory* de Ashforth, Kreiner e Fugate (2000), que se foca na maneira como os indivíduos criam, mantêm ou mudam fronteiras com o intuito de simplificar e classificar o mundo que os rodeia. Os autores referem que, durante muitos anos, os investigadores se centraram na natureza do conflito entre papéis, e poucos foram aqueles que se centraram na natureza da transição entre papéis, ou seja, nas fronteiras psicológicas entre papéis, incluindo o desinvestimento num papel e o envolvimento num outro papel. Desta forma, os autores, descrevem as transições entre papéis como uma actividade de “*boundary crossing*”, em que há um atravessar de fronteiras, usando assim a “*boundary theory*” como teoria explicativa desta travessia, em que os indivíduos criam e mantêm fronteiras como forma de simplificar e ordenar o ambiente. Estas fronteiras funcionam como barreiras mentais ou psicológicas (Zerubavel, 1991), físicas e temporais, e podem ser construídas em torno de áreas geográficas, eventos históricos, pessoas e ideias. Este processo resulta na criação de domínios que possuem significado particular para o indivíduo, como é o caso da família e do trabalho, sendo que estas barreiras possuem carácter idiossincrático. De acordo com Kreiner, Hollansbe e Sheep (2009), as fronteiras da *boundary theory* delimitam o perímetro e o âmbito de um determinado domínio e podem ser delimitadas de acordo com um contínuo, que varia entre fronteiras ténues e fronteiras marcadas. Estas fronteiras ou barreiras ténues são permeáveis, abertas às experiências e integradoras, enquanto que as fronteiras marcadas são impermeáveis, fechadas às experiências e segmentadoras, como já acima foi referido. Zerubavel (1991), refere que, quando as fronteiras passam a ser socialmente partilhadas, institucionalizam-se, e a partir daí tornam-se muito difíceis de modificar ou eliminar.

Clark (2000) afirma que culturas familiares ou profissionais mais fortes podem criar expectativas mais fortes acerca de regras, atitudes e comportamentos que são frequentemente distintos em cada um dos contextos. Quando estas culturas são percebidas como contrastantes, leva a que os indivíduos construam uma fronteira psicológica que exacerba as transições entre ambos os ambientes, e a interação e

negociação que ocorrer a partir daí torna-se um fenómeno interessante enquanto área de estudo. Kreiner, Hollansbe e Sheep (2009) propõem que a teoria da congruência ou *fit* (no sentido de emparelhamento) entre pessoa e ambiente poderá funcionar como base explicativa destes conflitos entre fronteiras, na medida em que visiona a definição das fronteiras como fruto de uma negociação permanente. Ao examinar a congruência versus a incongruência, o indivíduo obtém informações determinantes que o ajudam a compreender a interacção entre as suas próprias preferências individuais e as suas interpretações do ambiente que o rodeia. Para finalizar, a congruência entre o indivíduo e o ambiente gera resultados positivos (e.g., satisfação), enquanto a incongruência entre ambos gera resultados negativos (e.g., conflito).

Ao sistematizarmos o conjunto de modelos explicativos da relação trabalho/família, podemos concluir que estes modelos têm vindo a evoluir num sentido de menor segmentação e separação dos domínios para um de maior integração e congruência entre ambos. Pareceu-nos útil fazê-lo já que ao estudar esta temática, estas mesmas teorias poderão gerar e facilitar a compreensão dos dados recolhidos, bem como melhor entender os resultados de estudos empíricos que a seguir se apresentam.

Rothbard (2001) desenvolveu um estudo em que examina duas teorias que competem entre si na explicação das consequências do desempenho de múltiplos papéis (esgotamento ou enriquecimento) de acordo com o tipo de resposta emocional, negativa ou positiva, resultante do desempenho de um papel. A autora representa o esgotamento e o enriquecimento como processos complexos com múltiplos passos que incluem múltiplos construtos, como a emoção e o compromisso. O estudo examina também os processos de esgotamento e de enriquecimento que ligam o compromisso com um papel ao compromisso do desempenho de um outro papel e Rothbard (2001) conclui que existem dados que suportam a existência destes dois tipos de processos. Mais especificamente, o esgotamento existia apenas para as mulheres e na direcção do trabalho para a família, e nunca na direcção oposta. Além disso, os homens experienciavam enriquecimento do trabalho para a família, enquanto as mulheres sentiam enriquecimento da família para o trabalho. De uma forma geral, a autora encontrou mais ligações entre os papéis desempenhados em contexto familiar ou profissional para as mulheres do que para os homens, quer fossem de esgotamento quer de enriquecimento.

Blomme, Rheede e Tromp (2010) estudaram o conflito trabalho-família como causa para o *turnover* na indústria do turismo e concluíram que as diferenças no apoio organizacional, no que concerne ao conflito trabalho família, podem, de facto, ser factor

explicativo para as diferenças de variação no *turnover*. Constataram também que, para os homens, a falta de apoio organizacional poderia explicar o conflito trabalho-família, enquanto para as mulheres este conflito poderia ser explicado tanto pela falta de flexibilidade no local de trabalho como pela falta de apoio organizacional. Além disso, e no que concerne às mulheres, os resultados do estudo demonstraram que o apoio organizacional tem um efeito moderador na relação entre a flexibilidade no local de trabalho e o conflito trabalho-família. O estudo parece sugerir que a manutenção de um bom clima organizacional e a oferta de horários flexíveis contribuirão para um maior equilíbrio entre o trabalho e a família, que parece ser fundamental para a manutenção de trabalhadores com maiores níveis de instrução.

Liu, Wang, Keesler e Schneider (2011) realizam um estudo sobre horários de trabalho não padronizados, o conflito trabalho-família e o bem-estar parental, concluindo que, para casais que são casados, os horários incomuns não parecem influenciar o seu bem-estar parental, mas o mesmo não se verifica para casais que, apesar de coabitarem o mesmo espaço, não se encontram casados. Além disso, para os casais que não se encontram casados este tipo de horários parece desencadear maiores níveis de conflito entre o trabalho e família, o que por sua vez está associado aos menores níveis de bem-estar parental.

Alguns estudos enfatizaram as diferenças de género na relação entre o trabalho e a família, e de acordo com Pinto (2000), o género pode influenciar, de diferentes formas, a capacidade de equilibrar trabalho e família. A autora conclui que a variável género pode funcionar como preditora das fontes de conflito, assim como variável moderadora no que afecta a percepção, capacidades e mecanismos para lidar com o conflito. No seu estudo, Pinto (2000) conclui que os indivíduos de ambos os sexos que foram entrevistados despendem mais tempo no seu local profissional do que com a sua família, pelo que, quer os homens quer as mulheres, afirmam sentir interferência do trabalho na família. Contudo, os indivíduos de sexo masculino desempenhavam mais funções de chefia, o que por seu lado implicava um alargamento do horário de trabalho, e daí a maior interferência do trabalho na família. Além disso, os homens são socializados para serem os responsáveis pela satisfação das necessidades económicas da família e para encararem as suas profissões como essenciais para a sua auto-estima. Também verificou que quando as mulheres sentiam uma grande interferência do trabalho na família, optavam por abandonar o local de trabalho para se dedicarem inteiramente à vida familiar, só regressando à vida profissional quando os filhos atingiam uma idade considerada satisfatória. Paralelamente, outras mulheres optaram por reduzir este conflito através do recurso a infantários, aos avós ou à

contratação de uma empregada doméstica. Contudo, e apesar da importância da vida familiar para as mulheres entrevistadas, aquelas também sublinham a importância do papel do trabalho para a sua realização pessoal e profissional. Apesar de os homens desempenharem cada vez mais as tarefas domésticas, a maior parte destas ainda se encontrava a cargo das mulheres, sugerindo Pinto (2000) que as diferenças entre géneros são sobretudo causadas por expectativas da sociedade e das normas comportamentais que os indivíduos experienciam ao desempenharem diferentes papéis, mais do que resultado de diferenças biológicas entre os sexos.

Santos (2007) postula que devido aos diferentes papéis sociais atribuídos a homens e mulheres, os homens são mais susceptíveis a sentir a influência do trabalho na família, enquanto as mulheres apresentam uma maior influência da família no trabalho. Uma vez que os homens são socialmente reconhecidos como os responsáveis pelo sustento económico da família, o trabalho apresenta uma maior probabilidade de ter influência no ambiente familiar, enquanto para as mulheres a família interfere mais marcadamente no trabalho. A autora refere ainda que as fronteiras familiares aparentam ser mais permeáveis do que as fronteiras do trabalho, e que enquanto para os homens a principal fonte de conflito reside nas longas horas de trabalho, para as mulheres, a fonte de conflito aparenta ser a existência de crianças pequenas. De uma forma geral, Santos (2007) conclui que aparentemente existem dois padrões distintos de resultados, em que, por um lado, homens e mulheres apresentam níveis de conflito semelhantes, mas, por outro lado, as mulheres apresentam níveis mais elevados de conflito entre trabalho e família. Estas diferenças podem ser causadas por diferentes factores e dimensões da vida familiar referidos pela autora, de que se destacam: as experiências de conjugalidade, já que o casamento coloca constrangimentos no que concerne ao desenvolvimento de carreira por parte das mulheres, sendo que algumas mulheres, sobretudo de uma geração mais velha, permaneceram solteiras como garantia para o seu sucesso no mundo profissional, enquanto as mais jovens optaram por não investir tanto profissionalmente, de modo a conciliar a sua carreira com a do respectivo cônjuge; as experiências de parentalidade, sendo que ainda na actualidade as mulheres são, aparentemente, mais penalizadas, já que ainda existe a crença na primazia do papel central da mãe para o bem-estar da criança, isto acompanhado pelas expectativas sociais de que as mulheres optem pela família em detrimento do mundo profissional; e, por último, o trabalho familiar e doméstico, em que, de uma forma geral, as mulheres despendem o dobro do seu tempo neste tipo de trabalho, e realizando tarefas qualitativamente diferentes.

Weber e Williams (2008) defendem que, apesar de existir um aumento significativo do número de mulheres na força de trabalho, a igualdade entre homens e mulheres é, na realidade, uma ilusão. Referem também que a diferença salarial entre homens e mulheres é resultado do facto de estas ainda serem responsáveis pelo desempenho de todas as tarefas domésticas, o que as limita em termos temporais, e que alguns estudos demonstram que a diferença salarial entre homens e mulheres jovens sem filhos é quase nula, e que apenas quando as famílias possuem crianças é que se pode assistir ao aumento dessa diferença.

No que se refere à relação Trabalho-Família no contexto português, Pinto (2000) refere que apesar do aumento significativo da taxa de participação da mulher portuguesa no mercado de trabalho, este não tem sido acompanhado por estruturas adequadas de apoio à família, o que tem como resultado que as mulheres continuem a ter que recorrer às suas redes de apoio informal, às suas famílias e amigos próximos. Contudo, e cada vez mais, estas redes de apoio são cada vez mais escassas, sobretudo em sociedades com estilos de vida mais cosmopolitas, o que poderá significar que este recurso poderá começar a escassear sem que ainda exista uma resposta adequada para estas exigências. Além disso, também não podemos ignorar o facto de existirem cada vez mais famílias monoparentais, o que implica que a existência de apenas uma figura parental e um conjunto de dificuldades de conciliação acrescidas. A adicionar a este estilo de vida cosmopolita, e às alterações no modelo familiar, não podemos também esquecer a esperança média de vida é cada vez maior, o que leva a que se coloquem outras exigências, na medida em que muitos dos filhos são, hoje em dia, colocados perante a necessidade de acolherem e cuidarem os seus pais, o que por seu turno irá gerar toda uma outra série de necessidades familiares. Cada vez mais verificamos que os adultos na faixa dos 40-50 anos têm a seu encargo não só os seus filhos, que permanecem em casa até mais tarde por razões relacionadas com as dificuldades económicas e de empregabilidade, assim como os seus pais, que por questões de saúde deixam de poder assegurar a sua independência. Se em algumas outras culturas estas questões não se colocam, é de considerar que numa cultura notoriamente de cariz latino, estas questões são prementes, e geram um tipo de exigência familiar que, provavelmente, em outros países não se coloca. Face ao exposto, é importante não só um modelo de carreira que seja flexível em relação ao género, mas, também, em relação aos aspectos culturais e idiossincráticos de um povo.

Poeschl (2008) efectuou um estudo realizado no norte de Portugal, realizado com adultos casados e solteiros, e as suas formas de conciliação entre trabalho e família, apresentando três conclusões principais: as práticas familiares injustas não mudam pois as

práticas tradicionais são vistas como normas sociais que orientam o comportamento dos indivíduos; os indivíduos não obedecem passivamente a estas normas sociais mas consideram que as práticas normativas são justas; e, por último, as práticas familiares normativas são consideradas justas porque as mulheres, assim como os homens, parecem ter benefícios com a organização familiar tradicional.

Num outro estudo, Santos (2007) refere que entre 1930 e 1960, a sociedade portuguesa era predominantemente rural, e a mulher era vista como o elemento central da vida familiar e doméstica. Contudo, a representação feminina no mercado de trabalho não deixou de aumentar de forma consistente nos anos que se seguiram, sendo que em 1960 as mulheres representavam 13% do mercado de trabalho, 19% em 1970, 47% em 1986 e 58% em 1998. Também de acordo com Pinto (2000), o cenário português sofreu, ao longo do último século uma significativa evolução. Desta forma, um mercado de trabalho que era maioritariamente masculino evoluiu para um mercado de trabalho com uma maior representação feminina. A autora refere que enquanto em 1960 as mulheres representavam apenas 13% do mercado de trabalho, em 1991 constituíam já 31% desse mesmo mercado. Além disso, em 1995, 77% das mulheres que integravam o mercado de trabalho eram mães trabalhadoras que se inseriam na faixa etária dos 20-39 anos. Este aumento na participação das mulheres no mercado de trabalho a partir da década de 1960 poderá ser justificado pelo facto de grande parte dos homens jovens em Portugal terem sido enviados para a guerra colonial, o que levou a que as mulheres tivessem que trabalhar para assegurar as produções industriais. Também não podemos deixar de lado as restrições financeiras que levavam a que fosse necessária uma outra fonte de rendimento de forma a assegurar a sustentação da vida familiar. Além disso, a partir de 1974, Portugal assiste a uma verdadeira revolução a todos os níveis, política, social e cultural, surgindo uma crescente preocupação com as desigualdades sociais, assim como uma ruptura com algumas das normas sociais vigentes até então e que se tornaram obsoletas.

Contudo, e como já referimos, apesar do mercado de trabalho ter passado a integrar cada vez mais elementos do sexo feminino, o modelo de carreira predominante é ainda um modelo masculino, o que tem como consequência a persistência de algumas formas de discriminação, e não se assiste a uma verdadeira igualdade entre os géneros, o que, por seu turno, leva a que as dificuldades de conciliação entre o trabalho e família se mantenham. Por outro lado, convém também salientar que o próprio mercado de trabalho tem colocado perante o trabalhador todo um nível de exigências que não existiam antes da globalização do mercado de trabalho. Cada vez mais as empresas exigem que o trabalhador esteja

disposto a efetuar deslocações no desempenhar das suas funções, que sejam mais competitivos, que produzam mais na mesma quantidade de tempo ou, ainda, que produzam mais com menos tempo e recursos, do que sucedia no passado. Tudo isto gera uma série de constrangimentos pessoais o que, em parceria com as exigências familiares, representa uma dicotomia que pode ser bastante difícil de equilibrar. Em determinadas profissões que trabalham por turnos e em diferentes países, como é o caso dos profissionais de aviação comercial, nomeadamente o pessoal de cabine, este problema agrava-se, como veremos seguidamente.

1.3 Pessoal Navegante de Cabine: descrição de funções

Uma vez que o tema deste trabalho estuda esta amostra em particular, parece-nos adequado esclarecer em que consistem as funções sobre as quais os estudos se debruçam, descrevendo sucintamente em que consiste cada uma das funções desempenhadas a bordo de uma aeronave.

Assim, o chefe de cabine é um tripulante devidamente qualificado pela empresa pela qual voa. Para assumir este cargo de chefia deverá possuir experiência profissional relevante de pelo menos um ano e ser avaliado positivamente. Funciona como interligação entre o Comandante da aeronave e todos os assuntos relacionados com a cabine, assim como quaisquer outros serviços a serem prestados e ajustados ao trabalho com Cockpit. Recebe ordens diretas do comandante, ou de um substituto do mesmo e tem como responsabilidades assegurar que os passageiros recebem assistência e tratamento adequados, colaborando na execução das mesmas salvaguardando sempre conforto e segurança. É responsável por toda a gestão de material e alimentos para o voo, deve estar atualizado no que concerne regulamentos, leis e procedimentos de relevância para a sua função, deve orientar a restante tripulação de cabine de acordo com rotinas estabelecidas ou ordens do Comandante, e ainda preencher documentação relevante para o voo e elaborar relatórios quando seja necessário e adequado. Em estadia, e caso não existam representantes da companhia, deve tomar os passos necessários atendendo as necessidades de tripulações, feito com supervisão por parte do comandante e com a ajuda da restante tripulação. Deve estar em todas as circunstâncias, sobretudo caso exista necessidade de alterações à rotina, e à disposição do Comandante para as acções que sejam necessárias no que concerne o serviço à cabine, informando-o caso esteja em desacordo. Deve ainda efetuar briefing ao pessoal de cabine e avaliar se todos estão aptos para o voo, tendo o dever de alertar o Comandante caso um dos tripulantes não se encontre apto física ou

psicologicamente para o voo. É responsável pelos checks de equipamento de emergência, catering e material considerado indispensável para a segurança de voo e para as os restantes serviços a serem prestados aos passageiros e tripulação e deve estar atento às instruções do Comandante no que concerne às estadias.

Os Comissários e Assistentes de Bordo são tripulantes de cabine devidamente formados e certificados pela companhia para operarem como tripulantes de cabine. Como função devem colaborar diretamente com o Chefe de Cabine de forma a assegurar que passageiros e restante tripulação recebem a devida assistência e serviços que a companhia se comprometeu a prestar, de acordo com rotinas estabelecidas pela companhia. Recebem ordens diretas do comandante ou substituto delegado para o efeito, e caso estejam fora da base, devem estar atento às instruções fornecidas pelo Comandante. Como principais responsabilidades têm de assegurar que passageiros e tripulação recebem assistência e serviços adequados, colaborando na execução dos mesmos com o Chefe de Cabine, de acordo com as rotinas estabelecidas ou seguido as diretrizes do Chefe de Cabine do voo. Devem manter-se atualizados no que concerne leis, procedimentos e rotinas relativos à função, assegurar que se encontra a bordo o material necessário e efetuar checks de equipamento de emergência e outro material importante para o voo, devem reportar irregularidades ao Chefe de Cabine e verificar estado de limpeza do avião, e desempenhar a sua função seguindo sempre de acordo com as diretivas do Chefe de Cabine.

Tendo terminado o enquadramento teórico desta investigação, avançamos seguidamente para o método da revisão de literatura efetuada.

2. MÉTODO

Este estudo tem como objetivo conhecer a relação trabalho-família na aviação comercial, através de uma revisão da literatura. A motivação surgiu enquanto profissional com funções de pessoal navegante de gabinete, tendo inicialmente construído um questionário sobre a interação trabalho-família. Contudo, a convulsão no setor português da aviação comercial em 2015, dificultou a recolha de dados, o que nos levou a tentar perceber o fenómeno nesta amostra através de uma revisão da literatura.

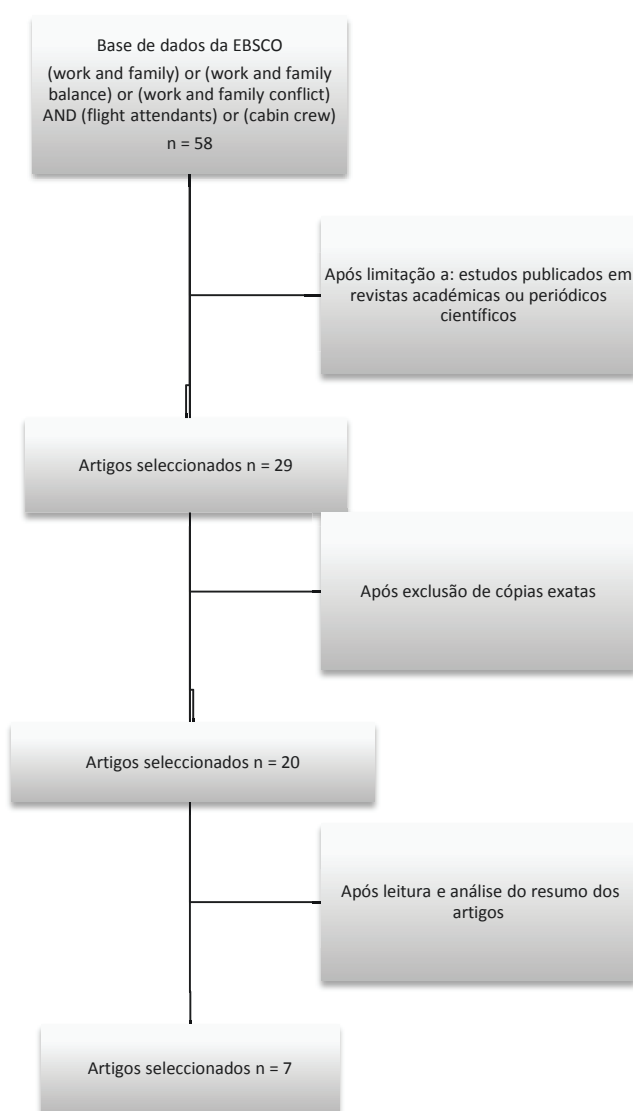
Assim, em novembro de 2015, procedemos a uma série de pesquisas na base de dados da EBSCO de forma a definirmos a equação booleana que seria usada para recolher um número adequado de artigos, assim como efetuamos uma análise exploratória a um conjunto de artigos direcionados para o tema. Este trabalho permitiu-nos definir a equação de pesquisa, na qual utilizamos a combinação dos seguintes descritores: (work and family) or (work and family balance) or (work and family conflict) AND (flight attendants) or (cabin crew). No total identificamos 58 artigos, mas após a limitação a estudos publicados em revistas académicas ou períodos científicos ficamos com um resultado de 29 artigos, e, com a exclusão de duplicatas, obtivemos um resultado final de 20 artigos, dos quais selecionamos 7 artigos tendo em conta o objetivo do estudo (Fluxograma 1).

Considerando serem poucos artigos para este estudo, recorremos a um outro conjunto de critérios de pesquisa de forma a tentar recolher mais artigos relevantes, e nesta segunda recolha os descritores usados foram: (work and family) OR (work and family conflict) OR (work and family balance) or (work and family interface) or (work and family enrichment) or (work and family relationship) com delimitador IN SU Termos do Assunto, AND (flight attendants) OR (cabin crew) OR (aviation) OR (aerospace personnel) OR (commercial aeronautics) OR (air transportation) OR (airline) OR (fly) OR (pilots) NOT (pilot study) OR (pilot research). No total identificámos 152 artigos, mas após limitação a revistas académicas analisadas por especialistas obtivemos 96 artigos, e após exclusão de repetições chegamos ao resultado final de 74 artigos. Deste total e após análise dos resultados obtidos, selecionámos 2 artigos que se adequavam ao nosso estudo (Fluxograma 2).

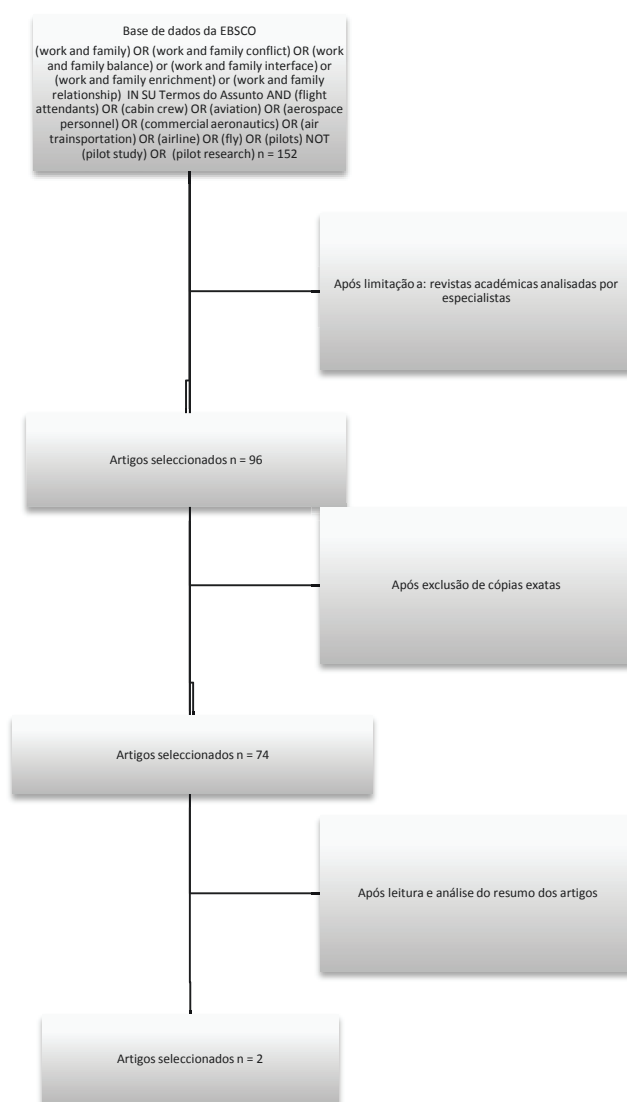
Consideramos ainda poucos estudos para uma revisão da literature, e, numa terceira pesquisa, e dado que achávamos ser possível com outra equação encontrar mais resultados, utilizamos uma outra equação booleana, nomeadamente: (work AND family)

OR (work AND family conflict) OR (work AND family balance) OR (work and family interface) OR (work and family enrichment) OR (work and family relationship) – IN AB Resumo AND (flight attendants) OR (cabin crew) OR (aviation) OR (aerospace personel) OR (commercial aeronautics) OR (air transportation) OR (airline) OR (fly). Numa primeira fase obtivemos 748 resultados, após restrição a revistas académicas analisadas por especialistas e a estudos publicados em revistas académicas ou períodos científicos ficámos com um total de 317 artigos, 261 sem repetições. Destes seleccionámos apenas um que estava em consonância com o nosso objeto em análise (Fluxograma 3).

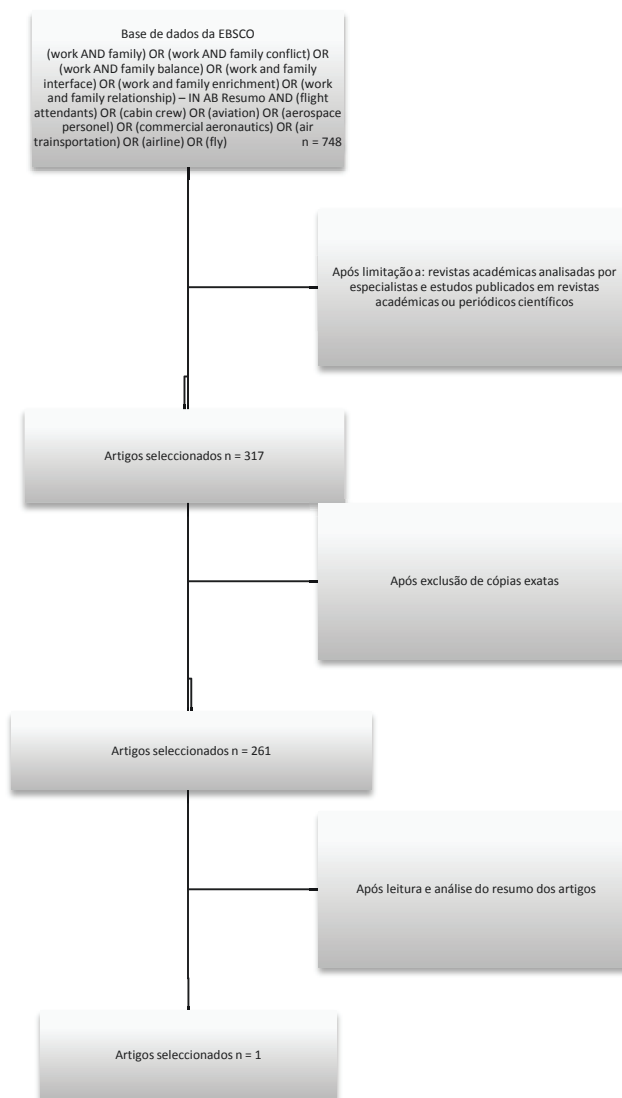
Fluxograma 1. Resultados de pesquisa da 1ª Equação Boleana



Fluxograma 2. Resultados de pesquisa da 2ª Equação Booleana



Fluxograma 3. Resultados de pesquisa da 3ª Equação Booleana

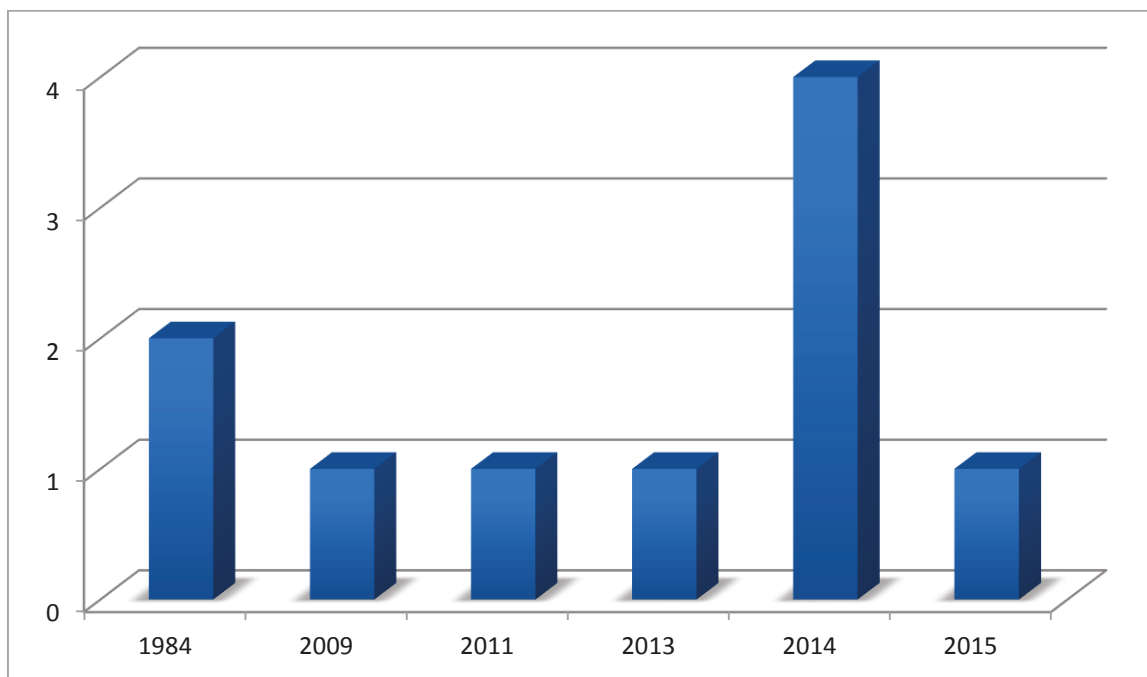


Por ultimo, optámos por verificar na base ResearchGate se existiria ainda algum artigo e efetuámos uma pesquisa com os termos (flight attendants) AND (work and family) obtendo um total de 11 artigos, dos quais seleccionámos 1 para fazer parte do leque de artigos que funcionarão como base de análise para a revisão sistemática do tema. Em Janeiro de 2016 repetiram-se as pesquisas utilizando os mesmos termos chave e as mesmas bases de dados, não tendo sido encontrado nenhum outro artigo diferente dos já recolhidos que correspondesse aos critérios definidos. No total das várias pesquisas foram então encontrados e analisados 10 estudos, que analisamos no sentido de conhecer a relação trabalho-família na aviação comercial.

3. RESULTADOS

Podemos, numa primeira análise, verificar que os 10 estudos identificados como estando direcionados para o tema do conflito trabalho-família na aviação comercial (Gráfico 1), têm maior incidência de publicação a partir de 2009. Tal resultado poderá dever-se ao facto do tema em análise ser um tema mais recente, não só resultado das evoluções do mercado de trabalho mas uma vez que o associamos a uma função ou atividade profissional que surge em força em meados do século passado.

Gráfico 1. Distribuição temporal do número de estudos sobre conflito trabalho-família na aviação comercial



Após a leitura exaustiva dos 10 estudos considerados como alvo de análise, estes foram organizados em função do tema, relevância do tema, objetivos, hipóteses, variáveis, instrumentos, desenho da estudo, amostra, caracterização da amostra, resultados, conclusão/discussão e limitações, conforme as Tabelas 1 a 4 apresentam detalhadamente, tomando como critério a ordem cronológica do estudo.

Tabela 1. Caracterização dos estudos em função de tema, relevância do tema e objetivos

Artigo	Tema	Relevância do tema	Objetivos
Lessor (1984)	Impacto dos movimentos sociais como uma influência ambiental crucial na evolução da consciencialização de carreira. Influências dos movimentos sociais e as ações de mulheres assistentes de bordo como criadoras e definidoras de uma nova carreira profissional.	O caso das mulheres enquanto assistentes de bordo é de extrema relevância para o estudo das relações emergentes entre carreira e ambiente social. Para que se perceba de que forma uma carreira tida como de curta duração evoluiu para o conceito de carreira a longo prazo como consequência de uma série de movimentos sociais nos anos 60.	As assistentes de bordo nos anos 60 entravam tendo em vista um emprego de curta duração, mas tudo isto foi mudando sobretudo a partir de 3 grandes movimentos sociais: Civil Rights Movement, Women's Movement e o Occupational Health Movement. O objetivo será o de perceber a visão relativa à vida profissional nas últimas duas décadas.
Levy, Faulkner & Dixon (1984)	Relação entre trabalho família em assistentes de bordo.	Na mudança do paradigma da carreira de assistente de bordo enquanto carreira de curto prazo e que pressupunha ausência de vida familiar, assistiu-se ao aumento de assistentes de bordo casadas e com vida familiar. É relevante analisar a conciliação entre carreira a longo prazo e que implica ausências, e vida familiar plena.	Analisar a relação entre a organização do trabalho e a vida familiar no desempenho da atividade profissional, e verificar como as exigências profissionais interferem na vida familiar.
Ballard et al. (2004)	Integração de métodos qualitativos na pesquisa em saúde ocupacional em assistentes de bordo do sexo feminino.	Necessidade de maior investigação sobre os riscos psicossociais associados à função, abrangendo mais do que os riscos físicos como a grande parte das investigações até à data.	Identificar possíveis fontes de stress psicossocial associados ao trabalho de forma a desenvolver um questionário pertinente a ser usado num estudo transversal acerca da saúde ocupacional em assistentes de bordo italianas do sexo feminino.
Ballard et al. (2006)	Auto-noção de saúde e saúde mental entre assistentes de bordo do sexo feminino.	Apesar do trabalho como assistente de bordo ser stressante, disruptivo e cansativo, pouco tem sido escrito ou estudado sobre o tema, em particular sobre os efeitos psicológicos desta profissão.	Estudar a associação entre fatores de riscos associados à profissão com a auto-noção de saúde como menos “boa” e o distress psicológico em assistentes de bordo italianas do sexo feminino.
Chung & Chung (2009)	Influência do trabalho por turnos na saúde e qualidade de vida.	Ênfase crescente no serviço prestado a bordo e na segurança dos passageiros presume que os tripulantes de cabine se encontrem física e psicologicamente aptos nas suas funções. Contudo a literatura relevante no tema é escassa.	Explorar o significado de qualidade de vida e fatores associados como, por exemplo, dados demográficos, estatuto profissional, fadiga, qualidade de sono e função familiar, e a forma como se relacionam com o trabalho de assistentes de bordo do sexo feminino em rotas internacionais.
Ren & Foster (2011)	Conflito trabalho-família numa companhia de aviação comercial chinesa.	Ausência de literatura ou investigação no que concerne a este tema em contexto asiático.	Examinar as diferenças no conflito trabalho-família entre contexto ocidental versus oriental.
Chen & Kao (2011)	Investigar as relações entre os antecedentes e as consequências do stress profissional em assistentes de bordo,	Elevado turnover pelas características do trabalho (gestão emocional e ambiente de trabalho instável). Pelos custos elevados do turnover é relevante determinar as causas pois fazem perder colaboradores qualificados e envolvem custos acrescidos no recrutamento e formação.	Investigar a relação entre antecedentes de stress profissional, nomeadamente o conflito trabalho-família e família-trabalho, e as consequências, como a satisfação profissional, compromisso organizacional e intenções de turnover.

Chen, Lee, Yu & Shen (2014)	Investigar as relações entre ajustamento profissional, apoio familiar e papel de género, e como melhorar o ajustamento profissional de homens que trabalham nestas circunstâncias profissionais	Ausência de estudos existentes em homens como minoria num contexto profissional claramente feminino.	Responder a questões sobre o impacto do papel de género no ajustamento profissional e influência do apoio familiar na atitude e ajustamento profissional e planeamento de carreira. Fornecer meios para a melhoria do desempenho na tarefa e ajustamento profissional compilando dados que pudessem ser úteis para diretores de recursos humanos e técnicos responsáveis pela seleção e recrutamento na aviação.
Silva, Uziel & Rotenberg (2014)	Analisa como mulheres-mães, que trabalham como assistentes de bordo, percebem e organizam a sua vida quotidiana, abordando vivências e práticas sobre a organização temporal e espacial do trabalho na aviação.	Especificidades na organização temporal e espacial do trabalho, peculiaridades em relação à gestão da vida quotidiana e possíveis atravessamentos da questão de género nesse universo laboral.	Compreender a forma como as mulheres assistentes de bordo percebem, experienciam e organizam o seu quotidiano profissional e de vida, com enfoque nas relações de género.
Foster & Ren (2015)	Conflito trabalho-família e mercantilização do trabalho de mulheres pertencente a 3 companhias de aviação chinesas, num mercado da aviação comercial em crescimento rápido.	A indústria da aviação comercial na China é o mercado que mais rapidamente cresceu no transporte de passageiros em termos mundiais, sendo um grande empregador de mulheres. Dada a estandardização a nível mundial de operações na aviação civil e o número elevado de mulheres presentes neste tipo de trabalho, é o contexto ideal para estudar o impacto das práticas organizacionais e nacionais na vida das mulheres. Ausência de estudos realizados no contexto deste mercado de trabalho em companhias de aviação chinesas.	Identificar fontes e consequências do conflito trabalho-família e explorar até que ponto as profissões no contexto da aviação comercial são influenciadas pelo género, bem como a importância do trabalho emocional e harmonioso por parte dos sujeitos e inter-relações entre o conflito trabalho-família e a comercialização. Investigar acerca da existência de práticas e políticas de recursos humanos que pudessem minimizar o conflito trabalho-família, e verificar se algumas se encontram presentes nas companhias de aviação em análise.

Tabela 2. Caracterização dos estudos em função das hipóteses, variáveis e instrumentos

Artigo	Hipóteses	Variáveis	Instrumentos
Lessor (1984)	Não aplicável	<ul style="list-style-type: none"> - Perspetiva de carreira - Movimentos sociais 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas - Observação participante - Informação adicional recolhida em reuniões sindicais, salas de tripulantes enquanto esperavam pelos voos e em alguns dias de observação em sindicatos - Documentos do sindicato, particularmente memorandos internos, e notícias relativas ao tema nos últimos 20 anos
Levy, Faulkner & Dixon (1984)	As maiores exigências profissionais resultam num desempenho mais retraído, numa maior insatisfação e stress para assistentes de bordo casadas, quando comparadas com assistentes de bordo solteiras	<ul style="list-style-type: none"> - Conflito de papéis - Stress - Satisfação profissional - Estado civil 	<ul style="list-style-type: none"> - Escala de satisfação profissional - Escala de conflito de papéis - Escala de stress profissional e de satisfação - Escala de atitudes quanto ao papel de género
Ballard et al. (2004)	Não aplicável	<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos positivos e negativos do trabalho - Relação com colegas, superiores e passageiros - Percepção de risco ocupacional para várias doenças - Compatibilidade trabalho-família - Fontes de stress no trabalho - Efeitos na saúde 	<ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos - Entrevistas - Focus group
Ballard et al. (2006)	Não aplicável	<ul style="list-style-type: none"> - Auto-noção de saúde: saúde percebida e estado de saúde atual - Fatores de risco 	Questionário de auto-preenchimento desenvolvido a partir de um estudo qualitativo, constituído por: 2 indicadores de auto-noção de saúde: percepção de saúde, e estado de saúde atual através do GHQ-12; e por fatores de risco, nos quais incluíram o assédio sexual, avaliado através do Sexual Experiences Questionnaire.
Chung & Chung (2009)	Não aplicável	<ul style="list-style-type: none"> - Qualidade de vida - Dados demográficos - Fadiga - Qualidade de sono - Função familiar - Estatuto profissional 	<ul style="list-style-type: none"> - Questionário Demográfico - Multidimensional Assessment of Fatigue - Sleep Quality Index - Family Apgar Index - World Health Organization Quality of Life questionnaire
Ren & Foster (2011)	- Assistentes de bordo do sexo feminino possuem maiores níveis de conflito trabalho-família comparativamente com	<ul style="list-style-type: none"> - Profissão - Horários de trabalho 	- Questionário sobre informação biográfica, profissional, conflito trabalho família, opinião sobre trabalho, empresa e

	<p>assistentes de terra.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Horários de trabalho inflexíveis estão associados positivamente com o conflito trabalho-família- - Exigências profissionais estão positivamente associadas com o conflito trabalho-família - Duração de licenças está negativamente associada com o conflito trabalho-família - Pontos de vista organizacionais negativos sobre as mulheres estão positivamente associados com o conflito trabalho-família - Responsabilidade com a maternidade, o cuidar de dependentes mais velhos e o trabalho doméstico estão positivamente associados com o conflito trabalho-família. 	<ul style="list-style-type: none"> - Exigências profissionais - Duração de licenças - Pontos de vista organizacionais - Maternidade - Cuidar de dependentes mais velhos - Trabalho doméstico - Conflito trabalho família 	<p>vida familiar, redes de suporte na conciliação trabalho família, importância dos benefícios e nível de satisfação com as práticas organizacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas presenciais semi-estruturadas.
Chen & Kao (2011)	<ul style="list-style-type: none"> - Conflito trabalho-família e família-trabalho estão positivamente relacionados com o stress profissional - Stress profissional está negativamente relacionado com a satisfação profissional e compromisso organizacional, e positivamente relacionado com as intenções de turnover. - Satisfação profissional está positivamente relacionada com o compromisso organizacional e negativamente com as intenções de turnover. - Compromisso organizacional está negativamente relacionado com as intenções de turnover. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conflito trabalho-família e família-trabalho - Stress profissional - Satisfação profissional - Compromisso organizacional - Intenções de turnover 	<p>Questionário de auto-preenchimento sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conflito trabalho-família (Grandey et al., 2005 com dimensões do conflito trabalho-família e conflito família-trabalho. - Stress profissional (Nettemeyer et al., 2005. - Satisfação profissional (Schleicher et al., 2004) - Compromisso organizacional (Jaworski & Kohli, 1993). - Intenções de turnover (Chen, 2006)
Chen, Lee, Yu & Shen (2014)	<ul style="list-style-type: none"> - Nível de apoio familiar de comissários de bordo vai diferir de acordo com os 4 tipos de papel de género, em que o andrógono terá uma maior correlação positiva com o apoio familiar e com o ajustamento profissional, seguido pelo feminino, masculino, e por último, o indiferenciado. - Nível de apoio familiar vai afetar positivamente a qualidade de ajustamento profissional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Apoio Familiar - Papel de género - Ajustamento profissional 	<ul style="list-style-type: none"> - Versão modificada da BSRI - Versão modificada da Escala de Apoio Social de Caplan, Cobb e French - Escala criada a partir da teoria de ajustamento profissional de Hershenson (1996).
Silva, Uziel & Rotenberg (2014)	Não aplicável	<ul style="list-style-type: none"> - Organização temporal e espacial do trabalho - Gestão da vida quotidiana - Questões de género no universo laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas
Foster & Ren (2015)	Não aplicável	<ul style="list-style-type: none"> - Conflito trabalho família - Grupos profissionais 	<ul style="list-style-type: none"> - Questionário sobre história profissional, vida familiar, nível de conflito trabalho-família, apoio no contexto profissional e familiar e como influenciam o conflito trabalho-família. - Entrevistas presenciais semi-estruturadas

Tabela 3. Caracterização do desenho do estudo e da amostra

Artigo	Desenho do estudo	Amostra	Caraterização da amostra
Lessor (1984)	Entrevistas e observação participante entre 1977-78 e 1980-82, duração de 2 horas. Contatos eram efetuados por intermédio dos sindicatos, mas os participantes podiam ser contactados diretamente, caso não fossem sindicalizados. Não existiram recusas e frequentemente eram referidos colegas a serem entrevistados para posteriores entrevistas.	44 assistentes de bordo	7 do sexo masculino 9 mulheres foram entrevistadas várias vezes. Experiência profissional de 2 a 35 anos.
Levy, Faulkner & Dixon (1984)	Questionários distribuídos através das caixas de correio da companhia de aviação Skyway a cerca de 550 assistentes de bordo com taxa de resposta de 42%. Entrevistas exploratórias a algumas assistentes de bordo da Skyway, sem generalizar resultados a outras companhias.	229 assistentes de bordo	93% mulheres, 94% etnia branca, 92% sem filhos, 43% nunca tinham sido casadas, 27% casadas e 20% divorciadas/separadas; 10% coabitavam com um parceiro; 25% tinham terminado a universidade e 14 anos como média de escolaridade; 27 anos como média de idade
Ballard et al. (2004)	Equipa de 4 epidemiologistas, 1 sociólogo, 2 psicólogos e 1 assistente de bordo que não se encontrava no ativo, desenharam e levaram a cabo um estudo de carácter qualitativo. Formularam temas para os focus group e para as entrevistas, possuindo ambos um carácter semi-estruturado. Conduziram 3 focus group que forneceram percepções e opiniões acerca dos temas definidos, assim como 6 entrevistas. Todos os potenciais participantes convidados por carta ou telefonema, cada sessão com duração de 2 horas e gravada em áudio. Foi assinado um protocolo com o Instituto Nacional Italiano de Saúde de forma a garantir a confidencialidade dos dados e o correto tratamento e análise dos mesmos.	26 assistentes de bordo	Amostra por conveniência Sexo feminino 26 anos de trabalho para os 2 primeiros grupos e de 11 anos para o 3º 8 anos de serviço Ativas e não ativas
Ballard et al. (2006)	Estudo transversal com questionário de auto-preenchimento anónimo. Estudo aprovado pelo Istituto Superiore di Sanità. Enviado uma primeira vez em novembro de 2001 através de correio à amostra definida, e novamente para os mesmos endereços em fevereiro de 2002 de forma a aumentar a taxa de resposta (64%).	1955 assistentes de bordo	Sexo Feminino e nacionalidade italiana, participantes num estudo de coorte de 1998 Pertencentes à Alitalia desde 1965 até 1998 52% não estava no ativo, 50% casadas e 82% numa relação estável, 54% das mulheres que deixaram a profissão tinham filhos versus 46% das mulheres no ativo
Chung & Chung (2009)	Estudo transversal com questionário distribuído a participantes recrutados no Aviation Medical Center a desempenhar funções numa companhia.	207 assistentes de bordo	Sexo feminino, maioritariamente com estudos superiores, solteiras, sem filiação religiosa, não-fumadoras, ausência de abuso de álcool ou drogas 31 anos de idade média ; 8 anos na indústria; 84 horas de voo por mês; 2 voos de longo curso por mês; 11 dias de folga por mês
Ren & Foster (2011)	Distribuíram 105 questionários de auto-preenchimento a colaboradores do sexo feminino pertencentes a 3 categorias profissionais: assistentes de bordo, assistentes de terra e departamento de instrução de voo. Posteriormente realizaram, com base nos questionários, entrevistas exploratórias semi-estruturadas a 16 colaboradoras do sexo feminino pertencentes às diferentes categorias profissionais, e a 4 diretores sénior. Foi efetuada uma análise conteúdo.	105 participantes 4 diretores sénior do sexo masculino e feminino	Sexo feminino Amostra questionário: 74% entre os 20 e 29 anos, 51% casadas, 71% sem filhos, 46% assistentes de bordo, 51% assistentes de terra e 4% departamento de instrução de voo; 96% trabalhavam a tempo inteiro; 57% entre 1 a 5

			anos de trabalho na área; 46% trabalham entre 40 a 45 horas semanais; 40% trabalho por turnos; 56% tem 8 a 15 dias de licença anual Amostra entrevistas a colaboradoras: 20 a 35 anos; trabalhavam a tempo inteiro, 9 casadas 8 com filhos, 8 assistentes de bordo, 7 assistentes de terra, 1 instrutor de voo, 8 com horários de trabalho irregular e 8 com horários irregulares, 4 com cargos superiores
Chen & Kao (2011)	Administrado questionário de auto-preenchimento entre Agosto e Outubro de 2008, de uma amostra de assistentes de bordo de Taiwan, através de uma amostragem não probabilística snowball.	252 assistentes de bordo	87% mulheres, 61% acima dos 33 anos de idade, 76% não casados, 36% mais de 9 anos de empresa, 53% trabalhavam 81-100h por mês
Chen, Lee, Yu & Shen (2014)	Contataram com várias companhias aéreas de Taiwan de forma a garantir a sua autorização e colaboração. A companhia objeto de estudo concordou e garantiu total acesso aos colaboradores. Inicialmente tinham como objetivo entrevistar todos os comissários de bordo da companhia, mas tal não foi possível devido a limitações de tempo. Questionários deixados nas instalações, já com selo para envio.	221 assistentes de bordo	Sexo masculino e comissários de bordo
Silva, Uziel & Rotenberg (2014)	Entrevistas realizadas em 2 momentos (segundo semestre de 2009 e março de 2010). Num primeiro momento, assistentes de bordo selecionadas entre pessoas conhecidas, indicadas por conhecidos ou por assistentes de bordo já entrevistadas. Num segundo momento, indicadas pelo chefe do sector de embarque do Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro.	6 assistentes de bordo	Mulheres, mães e assistentes de bordo que efetua horários de trabalho irregulares, trabalho noturno, voos transmeridionais e pernoitas.
Foster & Ren (2015)	Questionário a uma amostra escolhida conjuntamente com diretores de 3 serviços: tripulantes de cabine (taxa de resposta de 100%), tripulantes de terra (taxa de resposta de 88%) e operações (taxa de resposta de 77%). Entrevistas presenciais semi-estruturadas de cerca de 30 a 60 minutos	105 participantes	Sexo feminino, pertencentes a 3 companhias aéreas chinesas, Assistentes de bordo, Assistentes de terra, Operacionais

Tabela 4. Caracterização dos estudos em função dos resultados e limitações

Artigo	Resultados	Limitações do estudo
Lessor (1984)	<p>Inicialmente a carreira era vista como de curto prazo e como meio para formar uma família, durante a década de 50 e meados de 60 havia um limite máximo de idade ou caso casassem teriam que abdicar da vida profissional. Contudo, o Civil Rights Movement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levou a mudanças sociais que mudaram a maneira como assistentes de bordo viam a sua carreira, na medida em que estes limites não se aplicavam a comissários do sexo masculino; • As mulheres acima de 32 que haviam sido despedidas desempenharam um papel claramente influenciador no desenvolvimento de uma consciência de carreira; • Discriminação com base na idade terminou em 1968 e assegurou também o direito de mulheres casadas e com filhos a desempenharem a função. <p>O Women's Movement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levou a uma redefinição do trabalho, levando a que fosse abandonada a imagem de uma mulher subserviente e criando uma imagem positiva do seu trabalho; • Iniciaram esforços de profissionalização e igualdade de género; • Exigiram uma visão não sexualizada da profissão, que fossem abandonadas as questões de controle de peso e que se desse mais importância ao papel fundamental que desempenhavam no garante da segurança do passageiro; • Desmistificaram a ideia de que mulheres com famílias e filhos não seriam capazes de desempenhar os 2 papéis eficazmente. <p>O Occupational Health Movement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levou a uma maior consciencialização de saúde, enfatizando as condições de trabalho e as consequências e riscos; • Foram identificadas uma série de doenças associadas à profissão levando à consciencialização quanto a estes mesmos riscos e problemas, o que por seu turno originou uma maior consciencialização de carreira; • Por outro lado, levou à noção da necessidade de limites temporais do desempenho da função devido às condições de trabalho e à natureza da profissão: 	Apesar de não referir limitações ao estudo, parece estar muito ligado a movimentos sindicais.
Levy, Faulkner & Dixon (1984)	<p>Nível elevado de satisfação com o seu emprego, mas como previsto o grupo de casados mostrou níveis inferiores de satisfação.</p> <p>Nível moderado de conflito de papéis, sendo que o grupo casados apresentou valores ligeiramente mais elevados.</p> <p>Nível ligeiramente mais elevado de stress profissional no grupo casados, mas não estatisticamente significativo.</p> <p>De uma forma geral, todos os grupos viam a sua profissão como uma carreira a longo prazo e sentiam-se satisfeitos e felizes no contexto desta profissão.</p> <p>As diferenças entre os grupos faziam-se sentir em 2 itens contudo: os casados indicavam uma maior probabilidade de abandono de carreira no caso de encontrarem uma profissão mais adequada e indicava também níveis mais elevados de discórdia quanto ao facto da profissão ser corretamente retratada pelos meios de comunicação social, na medida em que estes ainda refletem o estereótipo de que carreira e família não são conciliáveis neste contexto profissional.</p>	<p>Os grupos casados e não casados diferem em mais estados do que apenas o conjugal (idade e anos de serviço), o que pode levar a que existam outras condicionantes ou possíveis variáveis a influenciar o estudo e os resultados que não foram tidas em conta.</p> <p>Pouca validade externa.</p>

	<p>Nível mais baixo (mais liberal) na escala de atitudes quanto ao papel de gênero no grupo casados, sendo que os não casados mostram respostas mais tradicionais. Os não casados de forma a acomodar e adaptar o conflito trabalho família, com menos exigências familiares e questionamentos acerca de papéis de gênero, parecem conseguir tolerar pontos de vista mais tradicionais. Os casados teriam que segmentar mais esta divisão entre trabalho família se quisessem manter o ponto de vista tradicional sobre papéis de gênero.</p> <p>Outros resultados não relacionados com a hipótese inicialmente formulada foram encontrados: os anos de serviço influenciam as atitudes quanto ao papel de gênero e podem reduzir os valores de satisfação profissional. Os resultados obtidos vão de encontro aos de outras carreiras profissionais em que ambos os membros do casal são trabalhadores no ativo.</p>	
Ballard et al. (2004)	<p>Os participantes indicaram a saúde mental como uma grande preocupação. Diversos factores de risco associados com o desempenho profissional e relacionados com resultados negativos, depressão ou ansiedade foram salientados. Estes incluíam isolamento e solidão, medo de serem parceiros inadequados e mães incapazes devido a exigências profissionais, a relação com os passageiros, e a falta de proteção por parte dos empregadores no que concerne a exposição a fatores de risco no ambiente profissional e passageiros violentos. Os resultados obtidos contribuíram para a inclusão no questionário a ser desenvolvido de itens relacionados com questões como: o histórico de depressão ou ansiedade, ideação suicida ou tentativa de suicídio, abuso de substâncias, assédio sexual no local de trabalho, apoio social, atividade de lazer, relação com o companheiro, e papel de mãe.</p>	Necessidade de follow-up qualitativo para auxiliar na interpretação dos resultados obtidos de forma a contextualizar e explorar ações e estratégias que previnam as fontes de stress psicossocial identificadas.
Ballard et al. (2006)	<p>Maior número de assistentes de bordo no ativo reportaram níveis de saúde auto-percepcionada como pobre a razoável e maiores níveis de distress psicológico. Resultados de auto-noção de saúde associados com uma baixa satisfação profissional e experiências recentes de assédio sexual por passageiros. Distress psicológico estava associado com baixa satisfação profissional e tensão constante com o companheiro devido a questões familiares e relacionadas com filhos.</p>	<p>Caráter transversal do estudo impede identificar fatores de risco causais para uma auto-noção do distress.</p> <p>Maior taxa de resposta de assistentes de bordo no ativo versus não ativos, o que pode afetar as comparações.</p>
Chung & Chung (2009)	<p>Níveis intermediários altos para a qualidade de vida, com níveis superiores para a saúde física e inferiores para a saúde psicológica.</p> <p>Identificaram 8 preditores para a qualidade de vida, nomeadamente: religião, uso de drogas, estatuto profissional, stress profissional, paixão profissional, fadiga, qualidade de sono e função familiar. E de forma mais preponderante entre estes estariam a fadiga, a qualidade de sono e a função familiar.</p> <p>Foram encontrados valores elevados de fadiga em 75% dos participantes.</p>	<p>Fraca validade externa e capacidade de generalização de resultados</p> <p>Instrumento da qualidade de sono adequado a horários regulares e não estes com horários irregulares. Criar um instrumento adequado a esta realidade, não só de turnos, mas de turnos irregulares.</p>
Ren & Foster (2011)	<p>Comprovaram algumas hipóteses e pela análise de conteúdo de entrevistas a colaboradoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 participantes relataram existência de conflito trabalho família, 7 com níveis de conflito elevados, em que 6 eram assistentes de bordo e 3 com níveis moderados. Das 6 entrevistadas que não manifestaram qualquer conflito, 5 eram solteiras. • Algumas das fontes de conflito identificadas foram sobretudo os horários de trabalho irregulares e exigentes, preocupações e queixas dos membros familiares e pressão com expectativas de carreira. • Como consequências negativas do conflito foram identificados sentimentos negativos, influência negativa na relação com os cônjuges e mudanças relutantes nas expectativas de carreira ou trabalho. Algumas afirmam a possibilidade de mudança de carreira de forma a conciliar as 2 esferas e apenas 3 acreditavam 	<p>Não há muitas mulheres na amostra que tenham que cuidar de familiares idosos, logo o papel que essa exigência familiar pode desempenhar fica sub-valorizado.</p> <p>Fraca validade externa e possibilidade de generalização de resultados, dada a especificidade cultural e ter sido realizada em apenas uma companhia.</p>

	<p>ser possível o equilíbrio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausência de oportunidades de evolução de carreira e a maneira como a carreira é vista socialmente foram também objeto de queixas. • Percepção de práticas e políticas de recursos humanos como justas, mas reconhecida ausência de igualdade de oportunidades ou possibilidade de evolução de carreira. <p>- Entrevistas a diretores seniores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chefe de serviço de voo e handling reconhece que há várias fontes de pressão que levam a um aumento do conflito trabalho-família sobretudo em assistentes de bordo. • Todos os diretores defendiam que a empresa tinha tomado as medidas necessárias de forma a auxiliar e minimizar o conflito trabalho-família e garantir igualdade de oportunidades. • Consideravam de extrema importância fatores como a idade, estado civil e qualidades como dançar e cantar na seleção de assistentes de bordo; 	
Chen & Kao (2011)	Validade interna do questionário e confirmam-se algumas hipóteses.	Fraca validade externa e possibilidade de generalização de resultados.
Chen, Lee, Yu & Shen (2014)	Confirmam-se todas as hipóteses formuladas.	Considerar outras variáveis e relação entre as mesmas, tais como: satisfação profissional e compromisso organizacional. Dimensão da amostra, restringida a apenas uma companhia de aviação. Necessidade de uma análise estatística mais complexa.
Silva, Uziel & Rotenberg (2014)	<p>Formas diferentes de gerir a casa e a maternidade.</p> <p>Outros modelos de relação com os filhos, amigos e familiares.</p> <p>Temporalidade como denominador comum de todas as atividades e, ao mesmo tempo, organizador e regulador da vida quotidiana, ritmo de vida mais rápido e acelerado com uma lógica própria, consequência de uma multiplicidade de espaços e temporalidades.</p> <p>Auto-cobrança por qualidade em função da falta de sincronia familiar e preocupação com tempo necessário e despendido para educar as crianças.</p> <p>Medo da falta de tempo no presente mas também no futuro, o que leva a que sejam mais exigentes com os filhos e que também a eles lhes cobrem mais. Ocorre uma reorganização na educação das crianças ao concentrar a educação diária nos períodos em que está presente estimulando simultaneamente a autonomia.</p> <p>Ao referirem a junção do trabalho e família parecem estar a referir-se à condição de serem mulheres, sendo que a mulher tem como expectativa não só em relação a si mesma mas dos outros em relação a si também, de ser capaz de um bom desempenho profissional nunca descurando a vida familiar.</p> <p>Foco motivacional deixa de estar na aviação e passa a estar na maternidade, e esta passa a auxiliar na gestão de adversidades e dificuldades que possam surgir no contexto profissional.</p>	Número reduzido de entrevistas.
Foster & Ren (2015)	<p>Domina o influência do trabalho na família, versus o que se passa no mundo ocidental em que a família parece ter maior influência no trabalho.</p> <p>Mulheres casadas sentem maiores níveis de conflito, assim como mulheres em turnos noturnos, sendo que as assistentes de bordo foram as que demonstraram maiores níveis de conflito.</p>	Pouca validade externa, uma vez que o estudo é realizado num contexto (China) pouco passível de ser generalizado ao mundo inteiro, devido à especificidade da cultura e das práticas e políticas

	<p>A importância dada a fatores como a idade e aparência, em detrimento de qualificações próprias, liberalização, competição e comercialização, com recurso a contratos temporários, tiveram um forte impacto na generificação do trabalho, resultando numa maior segregação profissional, insegurança profissional, fracas oportunidades de carreira e um aumento no conflito trabalho-família.</p> <p>O crescimento rápido do sector da aviação comercial em que não são possíveis licenças sem vencimento para lidar com questões familiares, associado a capacidade de gestão emocional necessária nestas profissões, leva a maiores níveis de stress, burnout e conflito trabalho-família.</p> <p>Pouco investimento no desenvolvimento pessoal e organizacional por parte da empresa, apesar das participantes manifestarem essa intenção.</p> <p>Valor organizacional medido em termos de idade e aparência, sugerindo uma forte cultura organizacional de género e paternalista.</p> <p>Os menores níveis de influência da família no trabalho parecem dever-se ao papel que a família largada assume e ao facto de ser muito acessível contratar ajuda externa.</p>	de recursos humanos.
--	--	----------------------

4. DISCUSSÃO

Como é possível constatar através da análise das Tabelas 1 a 4, os estudos recolhidos referem-se a investigações e métodos de recolha de dados bastante heterogêneos entre si, sendo contudo uniforme no que concerne ao público alvo, pois todos os estudos têm como alvo de estudo assistentes de bordo, na sua maioria do sexo feminino em que apenas um estudo possui participantes exclusivamente do sexo masculino e dois comparam esta a outras categorias profissionais. Iremos discutir os resultados obtidos nos diferentes estudos, focando os seus miores contributos para o tema em análise.

De acordo com Lessor (1984), os movimentos sociais foram fundamentais no desenho de uma nova carreira profissional, na mudança de mentalidades relativas ao desempenho da função resultando numa maior consciencialização de carreira. No início, a função em análise não possuía quaisquer perspetivas de evolução de carreira, era apenas a curto-prazo e exclusiva para mulheres solteiras. Este artigo contribui para clarificar a evolução da profissão e daí a sua relevância também para a revisão que efetuamos.

Levy, Faulkner e Dixon (1984) defendem que a função em análise parece estar carregada de inconsistências, sendo que os indivíduos que mais se desviam daquela que é a imagem tradicional da assistente de bordo são aqueles que experienciam maiores dificuldades na conciliação de papéis e insatisfação profissional. De acordo com a teoria de Kanter (1977, cit in Levy, Faulkner e Dixon, 1984) foi verificado que: em termos de absorção, muitos dos membros familiares e amigos pertenciam ao mesmo contexto profissional; no que concerne tempo e timing, as escalas parecem ser o maior problema e transversal a ambos os grupos; relativamente a recompensas e recursos, o dinheiro e os benefícios inerentes à profissão parecem contribuir positivamente na conciliação de ambas as esferas; quanto à cultura ocupacional e visão do mundo, a pertença a este grupo parece contribuir para uma espécie de sub-cultura e de visão do mundo diferenciada; por último, e em relação ao clima emocional, parecem existir vantagens em pertencer ao grupo casados, na medida em que ter alguém à espera em casa foi citado como uma grande mais-valia. Além disso, e devido a uma visão diferente dos papéis de género e a uma maior segmentação de papéis, quando estão no trabalho estão inteiramente dedicadas ao mesmo, e quando estão em casa são totalmente livres de responsabilidades profissionais, podendo dedicar-se por inteiro às suas famílias. Os autores sugerem uma série de ações que poderiam contribuir para uma melhor conciliação entre trabalho e família para assistentes de bordo: elaboração de escalas com maior flexibilidade e possibilidade de escolha;

redesenhar a organização, priorizando a participação dos colaboradores e programas de desenvolvimento profissional; as organizações deveriam tomar papel ativo na redefinição do papel da assistente de bordo, como garante de segurança do passageiro em detrimento de outras funções; apoio organizacional, assegurando transporte para os filhos, centros de atividades, etc; flexibilidade no timing da carreira, com enfoque em licenças sem vencimento em caso de necessidades relacionadas com o contexto familiar.

Ballard e colaboradores (2004) defendem o uso de métodos qualitativos de forma a identificar fontes de stress psicossocial no decorrer da atividade profissional como forma primordial de desenvolvimento de um questionário pertinente de forma a desenvolver um estudo transversal epidemiológico. Este estudo permitiu não só percebermos as fontes de stress psicossocial associadas ao desempenho na função, mas também como a inclusão de métodos qualitativos para um estudo deste tipo poderá ser relevante.

Num outro estudo desta equipa (Ballard et al., 2006) efetuam a investigação usando o questionário que desenvolveram a partir do estudo anterior e concluem que: a auto-noção de saúde e distress psicológico tem piores resultados em assistentes de bordo no ativo e que se encontram relacionados com características da função ou aspectos de conciliação de trabalho-família. Na literatura, uma auto-noção de saúde baixa parece estar relacionada com maiores índices de mortalidade, tensões no trabalho, e pré-reformas, um elevado nível de distress psicológico parece estar relacionado com absentismo. O efeito do assédio sexual por passageiros na auto-noção de saúde pode também ser importante para outras profissões em que seja necessário o contato com o público. Salientam ainda que os efeitos na saúde do conflito trabalho-família,, devem ser explorados em maior profundidade, usando métodos quantitativos e qualitativos.

Chung e Chung (2009) concluem que os valores de stress profissional encontrados no estudo que realizaram foram inferiores aos encontrados noutros estudos similares, mas os autores atribuem este resultado ao facto da amostra ser constituída por mulheres com mais anos de serviço e que, tendo assumido funções de chefia, já estão numa melhor posição para lidar com o mesmo. Além disso, a maioria dos participantes reportou uma pobre qualidade de sono, mas tal poderá ser resultado de condicionantes ambientais inerentes a Taiwan. Cerca de metade dos participantes reportou uma situação familiar altamente disfuncional, o que vai de encontro a resultados encontrados em estudos anteriores uma vez que é bastante difícil a conciliação entre trabalho e família quando a vida profissional é caracterizada por horários irregulares e imprevisíveis, o que é de extrema relevância para a análise sistemática efetuada. Os valores superiores encontrados neste

estudo no domínio físico poderão estar relacionados com o facto de que a amostra foi atribuída pelo Aviation Medical Center, o que poderá indicar que as mesmas estariam em boas condições físicas, de outra forma não teriam sido indicadas. Os valores inferiores no domínio psicológico poderão prender-se com a gestão emocional que é requerida no desempenho das funções, o que poderá ser mais exigente em termos de saúde mental. Os autores consideram que os fornecedores de cuidados de saúde deveriam considerar a fadiga, a qualidade de sono e a função familiar no desenho de programas de promoção de saúde e prevenção de doenças para assistentes de bordo.

Ren e Foster (2011) afirmam que, de uma forma geral, é possível concluir que as assistentes de bordo possuem níveis mais elevados de conflito trabalho-família, que mulheres casadas são mais afetadas, que existe um maior impacto do trabalho na família do que vice-versa e que funções que requerem uma maior gestão emocional, como o caso em análise, são geradores de maiores níveis de stress. Os horários rígidos e de carácter inflexível e um baixo número de dias de licença anuais, a par de um mercado altamente competitivo, leva a que os colaboradores sintam que não podem tirar férias sobre risco de serem substituídos, o que origina maiores níveis de stress e conflito trabalho-família. É clara a existência de uma cultura organizacional paternalista e machista.

O estudo de Chen & Kao (2011) confirma que o conflito trabalho-família leva a maiores níveis de stress profissional, o que por seu turno afeta os níveis de satisfação profissional, compromisso organizacional e intenções de turnover.

Por seu turno, Chen, Lee, Yu e Shen (2014) concluem que o desempenho de um papel do tipo andrógono obteve os maiores resultados no ajustamento profissional, comportamento no papel profissional e satisfação profissional, seguido pelo papel feminino, masculino e indiferenciado. Tal estará de acordo com o tipo de papel andrógono que é esperado que desempenhem no contexto profissional em Taiwan como comissários de bordo. Os autores consideram que esta descoberta poderá ser relevante na seleção de colaboradores. Mais uma vez, o papel de género e apoio familiar são altamente preditivos do ajustamento profissional, e tem clara influência positiva sobre o mesmo. Os autores sugerem então a utilização de uma escala de apoio familiar no processo de seleção e recrutamento. Por último, salientam o facto de que o papel de género possui uma forte correlação com apoio familiar, em que todas as 3 perspetivas de apoio emocional, instrumental e informativo se encontram associadas com papéis de género andrógenos. Desta forma, e como maior contributo para a revisão sistemática, é o facto de que parece

ser mais fácil uma conciliação trabalho-família no sexo masculino quando são assumidos este tipo de papéis.

Silva, Uziel e Rotenberg (2014) verificam que, de uma forma geral, foram identificadas especificidades na organização temporal e espacial do trabalho atravessada por questões de género o que parece estar intimamente ligado a outros modelos de gestão de trabalho e maternidade. A vida profissional parece ser caracterizada pela irregularidade e fragmentação, não sendo estes defeitos ou problemas mas apenas características da mesma. Desta forma, surge uma diferente concepção temporal e espacial, a escala mensal é vista como calendário determinante na organização da vida social. Todas estas características parecem promover outros modos de ser e estar na conjugalidade e parentalidade, com trajetórias e escolhas que levam a caminhos desconhecidos e inesperados.

Foster e Ren (2015) salientam o facto de que o crescimento acelerado do mercado da aviação comercial na China originou uma maior segmentação e práticas retrógradas de emprego, associada a uma generificação da profissão, na medida em que se o mercado alvo é predominantemente masculino, as profissões em análise são preferencialmente desempenhadas por mulheres, sendo que no caso das assistentes de bordo nas 3 companhias não existem homens. No que concerne aos três objetivos iniciais: as maiores fontes de conflito trabalho-família encontram-se no contexto profissional, mas demonstram como os valores culturais e sociais continuam a influenciar ambas as esferas; a liberalização e comercialização do trabalho levaram exigências de trabalho emocional e mais sexualizado, o que por seu turno cria maiores níveis de conflito trabalho-família, tendo como consequência maiores níveis de stress, burnout, insegurança profissional e menor longevidade de emprego; no que concerne as práticas e políticas de recursos humanos, o discurso organizacional era claramente machista, contudo o discurso dos diretores de recursos humanos pareciam reconhecer a existência de um conflito trabalho-família, mas não tinham uma clara noção do seu impacto, ou não viam que a organização tivesse qualquer papel a desempenhar, nem como moderador. Existia uma clara desconexão com o discurso das profissionais que consideram que a organização teria um papel a desempenhar. Estes resultados podem dever-se ao próprio ambiente cultural e político que se vive na China, em que as necessidades individuais são secundárias ao interesse do coletivo.

De uma forma geral, e após leitura e revisão destes dez artigos podemos concluir que existiu uma grande evolução naquela que era inicialmente a carreira de assistente de bordo para os tempos atuais. Inicialmente era vista como uma carreira breve e limitada, em

que atingido um determinado limite de idade ou condições sociais (casamento), era obrigatório que a carreira fosse abandonada, de tal forma era visto como inconciliável a conjugação entre a profissão em causa e a vida familiar. Contudo, com os movimentos sociais evoluíram também mentalidades e consciências, permitindo que esta fosse encarada como qualquer outra profissão, a longo prazo e passível de ser concliada com uma vida familiar e social ativa. Convém contudo salientar algumas daquelas que são as principais idiossincrasias da profissão e que ficaram bem visíveis na análise, nomeadamente o facto de que as principais dificuldades de conciliação trabalho-família se prenderem com a calendarização, fragmentação e irregularidades de escalas, mas que estas são vistas como características do trabalho e não como fatores fragmentários, embora seja inegável que apresentam maiores desafios. Estes profissionais caracterizam-se por uma maneira diferente de organização da vida familiar e social, em que o fator organizador é a escala de trabalho versus o calendário oficial. Podemos verificar pela análise realizada que também se caracterizam por uma maior prioridade à qualidade do tempo passado com os seus, versus a quantidade de tempo passado, sabendo de antemão que este poderá não ser em grande quantidade optam por organizar a disponibilidade que têm para realizarem atividades e organizarem a vida familiar e social de forma a que o que é prioritário não seja negligenciado. No entanto, também foi possível verificar que existem maiores níveis de stress psicológico associado ao desempenho desta função, quando comparado com níveis de saúde física e que estes níveis mais elevados de stress psicológico se encontram associados ao conflito trabalho-família.

Em suma, e de uma forma geral, a conciliação de dois domínios tão exigentes como o familiar e o profissional nunca será feita sem dificuldades. Contudo cabemo-nos a nós enquanto investigadores identificarmos e analisarmos quais as principais dificuldades associadas ao mesmo, de forma a que se possam criar estratégias e meios para minimizar o conflito, e tentar perceber de que forma se pode auxiliar e fornecer ferramentas para que o indivíduo obtenha o melhor desempenho possível em ambas as esferas.

5. CONCLUSÃO

A pesquisa realizada identificou e analisou 10 estudos que se debruçaram sobre a relação trabalho-família na aviação comercial, mas pouco homogêneos em termos de tema e de amostra, revelando lacuna nesta temática e amostra, e dificultando a comparação e conclusões quanto ao conflito trabalho-família. No entanto, permitiu apontar características importantes na delineação de um estudo e concluir que o sucesso da investigação estaria dependente de análise de fatores que possam ser causa ou consequência do conflito-trabalho família. Considerando os estudos analisados, seria interessante a utilização de instrumentos para avaliar os níveis de conflito trabalho-família e também os índices de stress, ansiedade e depressão, já que em alguns estudos analisados se concluiu que este tipo de amostra possuiu mais problemas de saúde mental. Além disso, seria interessante avaliar a gestão emocional, já que também foram referidas maiores exigências nesta profissão. Poderia também ser útil, e tendo em conta que foi concluído que a temporalidade e a espacialidade são conceitos diferentes para este tipo de amostra, perceber como esses diferentes conceitos de temporalidade e espacialidade afetam o conflito trabalho-família. Seria fundamental a escolha de instrumentos validados para cada variável a analisar, podendo ser combinados métodos e instrumentos que permitam aferir variáveis o mais objetivamente possível. Será de escolher ainda instrumentos de que permitam comparar os resultados obtidos, nomeadamente questionários ou escalas já usados noutros estudos sobre o tema mesmo que com outras amostras.

Para futura investigação, e dada a reduzida realização de estudos que nos permitam inferir resultados, é premente a realização de mais investigação nesta área. Importa também potenciar a realização de estudos que abordem o tema e a amostra em causa, uma vez que é uma profissão com tantas especificidades e que não é passível de ser integrada num outro grupo, na medida em que até o trabalho por turnos que efetuam é efetuado em turnos irregulares, com alterações que podem ser feitas com 48 horas de antecedência ou assistências serem ativadas na hora, o que pressupõe disponibilidade imediata.

Consideramos enquanto profissional na área da aviação comercial, que esta investigação foi útil sobretudo porque nos faz refletir sobre múltiplos fatores que afectam este fenómeno. Tendo uma mais clara noção dos resultados obtidos noutros estudos, com uma multiplicidade de métodos, e uma variedade de desenhos de estudo, seria agora fundamental desenhar uma investigação que nos permitisse perceber de forma mais clara como algumas das questões levantadas pelos estudos analisados seriam respondidas no contexto português, ocidental e mais regulamentado.

6. REFERÊNCIAS

- Ashforth, B.E., Kreiner, G.E., & Fugate, M. (2000). All in a day's work: Boundaries and micro role transitions. *Academy of Management Review*, 50, 472-491.
- Barling, D., & Sorensen, D. (1997). Work and family: In search of a relevant research agenda. In C.L. Cooper & S.E. Jackson (Eds.). *Creating Tomorrow's organizations* (pp. 157-169). New York: Wiley.
- Blomme, R.J., Rheed, A.V., & Tromp, D.M. (2010). The use of psychological contract to explain turnover intentions in the hospitality industry: a research study on the impact of gender on the turnover intentions of highly educated employees. *The International Journal of Human Resource Management*, 21 (1), 144-162.
- Ballard, T.J., Corradi, L., Lauria, L., Mazzanti, C., Scaravelli, G., Sgorbissa, F., Romito, P., & Verdechia, A. (2004). Integrating qualitative methods into occupational health research: a study of women flight attendants. *Occupational and Environmental Medicine*, 61, 163-166.
- Ballard, T.J., Romito, P., Lauria, L., Vigilano, V., Caldora, M., Mazzanti, C., & Verdechia, A. (2006). Self perceived health and mental health among women flight attendants. *Occupational and Environmental Medicine*, 63, 33-38.
- Chen, C.F., & Kao, Y.L. (2011). The antecedents and consequences of job stress of flight attendants – evidence from Taiwan. *Journal of Air Transport Management*, 17, 253-255.
- Chen, Y.C., Lee, C.S., Yu, T.H., & Shen, J.Y. (2014). Effects of gender role and family support on work adjustment among male flight attendants in Taiwan. *Social Behaviour and Personality*, 42 (3), 453-464.
- Chung, C.T., & Chung, U.L., (2009). An exploration of quality of life and related factors among female flight attendants. *Journal of Nursing Research*, 17 (3), 212-220.
- Clark, S.C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53, 747-770.
- Dinnerstein, M. (1992). *Women between two worlds: midlife reflections on work and family*. Philadelphia: Temple University Press.
- Drew, E., Emerek, R., & Mahon, E. (1998). *Women, work and the family in Europe*. London: Routledge.
- Edwards, J.R., & Rothbard, N.P. (2000). Mechanisms linking work and family: clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25 (1), 178-199.

- Foster, D., & Ren, X. (2015). Work-family conflict and the commodification of women's employment in three Chinese airlines. *The International Journal of Human Resource Management*, 26 (12), 1568-1585.
- Greenhaus, J.H., & Beutell, N.J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Greenhaus, J., & Parasuraman, S. (1994). Work-Family conflict, social support and well-being. In M. Davidson & R. Burke (Eds), *Women in Management: Current Research Issues* (pp. 213-229). London: Paul Chapman Publishing.
- Gutek, B.A., Searle, S., & Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 560-568.
- Kreiner, G.E., Hollensbe, E.C., & Sheep, M.L. (2009). *Academy of Management Journal*, 52(4), 704-730.
- Lessor, R. (1984). Social movements, the occupational arena and changes in career consciousness: the case of women flight attendants. *Journal of Occupational Behaviour*, 5, 37-51.
- Levy, D.E., Faulkner, G.L., & Dixon, R.D. (1984). Work and family interaction: the dual career family of the flight attendant. *Humboldt Journal of Social Relations*, 11(2), 67-86.
- Liu, H., Wang, Q., Keesler, V., & Schneider, B.S. (2011). Non-standard work schedules, work-family conflict and parental well-being: A comparison of married and cohabiting unions. *Social Science Research*, 40 (2), 473-484.
- Mulvaney, M.K., McNall, L.A., & Morrissey, R.A. (2010). A longitudinal investigation of work-family strains and gains, work commitment, and subsequent employment status among partnered working mothers. *Journal of Family Issues*, 32 (3), 292-316.
- Namayandeh, H., Juhari, R., & Yaacob, S.N. (2011). The Effect of Job Satisfaction and Family Satisfaction on Work-Family Conflict and Family-Work Conflict among Married Female Nurses in Shiraz-Iran. *Asian Social Science*, 7 (2), 88-95.
- Pereira, A.M. (2016). *Interação Trabalho-Família em Profissionais das Unidades de Saúde Familiar: Impacto dos Fatores Psicossociais e Experiências de Recuperação Diária na Saúde Ocupacional*. Tese de Doutorado em Psicologia. Porto: FPCEUP.
- Pereira, A.M., Queirós, C., Gonçalves, S., Carlotto, M.S. & Borges, E. (2014) Burnout e Interação Trabalho-Família em Enfermeiros: estudo exploratório com o Survey

- Work-Home Interaction Nijmegen (SWING). *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, 11, 24-30.
- Pinto, A. (2000). *As diferenças de género na percepção do conflito trabalho-família*. Tese de Mestrado. Braga: Escola de Economia e Gestão da Universidade do Minho.
- Ren, X., & Foster, D. (2011). Women's experience of work and family conflict in a Chinese airline. *Asia Pacific Business Review*, 17 (3), 325-341.
- Ribeiro-Silva, F., Uziel, A.P., & Rotenberg, L. (2014). Mulher, tempo e trabalho: o cotidiano de mulheres comissárias de voo. *Psicologia e Sociedade*, 26 (2), 472-482.
- Rothbard, N.P. (2001). Enriching or depleting: The dynamics of engagement in work and family roles. *Organization Science*, 16, 243-258.
- Santos, G. (2007). *O desenvolvimento de carreira dos académicos: uma análise centrada na relação entre o trabalho e a família*. Tese de Doutoramento. Braga: Escola de Economia e Gestão da Universidade do Minho.
- Webber, G., & Williams, C. (2008). Mothers in "good" and "bad" part-time jobs: Different problems, same results. *Gender and Society*, 22 (6), 752-777.
- Poeschl, G. (2008). Social norms and the feeling of justice about unequal family practices. *Social Justice Research*, 21, 69-85.
- Young, L., & Kleiner, B.H. (1992). Work and family: Issues for the 1990s. *Women in Management Review*, 7 (5), 24-28.
- Zerubavel, E. (1991). *The fine line: Making distinctions in everyday life*. New York: Free Press.

RELAÇÃO TRABALHO-FAMÍLIA NA AVIAÇÃO COMERCIAL: UMA REVISÃO DA LITERATURA

Ana Filipa Pinto Leite dos Santos

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

